زبان بدن

(چگونه افکار دیگران را بخوانیم)

اثر

آلن پیز

ترجمه

سید محمود هاشمی

فاطمه شعیبی

در باره مولف

آلن پیز مدیر یک شرکت مشاوره ای در سیدنی استرالیا است. او خالق کتابها، نوارها، و فیلمهایی است که در سراسر جهان به منظور آموزش مهارت های فردی و ارتباط گیری به کار می روند.پیش از نوشتن کتاب زبان بدن او به مدت ده سال در این زمینه به مطالعه، مصاحبه، و پژوهش پرداخت.

فهرست مطالب **صفحه**

مقدمه مترجم

بر اساس یافته های دانشمندان علوم رفتاری تنها حدود 30 تا 40 درصد از ارتباطات ما به صورت کلامی و حدود 60 تا 70 درصد آن به صورت غیر کلامی یعنی با استفاده از حالت های سر و دست و چشم و پا و ابرو و غیره صورت می گیرد. از آنجایی که زبان کلامی تحت کنترل بخش هوشیار مغز انسان قرار دارد ما می توانیم آگاهانه کلماتی را بر زبان جاری کنیم که با احساسات و نیات واقعی ما همخوانی نداشته باشند و در نتیجه نیت واقعی خود را پنهان و آن را به گونه ای دیگر جلوه دهیم. اما زبان بدن توسط بخش نا هوشیار مغز کنترل می شود و ما کنترل چندانی بر ان نداریم و ازاین رو باز تاب دهنده احساسات واقعی و درونی ماست. این کتاب به بررسی چگونگی کاربرد زبان بدن و تفسیر آن میپردازد. خواندن این کتاب برای همه به ویژه دانشجویان رشته های روان شناسی، جامعه شناسی ،علوم ارتباطات ، مدیران ، معلمان ، فروشندگان ،بازار یابان و هر کسی که با دیگران در ارتباط است وبه درک رفتارهای دیگران نیاز دارد توصیه میشود.

سید محمود هاشمی
عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی محلات
تابستان 1389 شمسی

فصل اول

چارچوبی برای فهم

سالهای پایانی قرن بیستم شاهد ظهور نوع جدیدی از دانشمندان اجتماعی یعنی متخصصین رفتارهای غیر کلامی بود . همانگونه که برخی افراد از تماشای پرندگان و مشاهده رفتار آنها لذت می برند ، این دانشمندانافراد را در فعالیت های اجتماعی، کنار دریا، تماشای تلویزیون، اداره، یا هر جایی زیر نظر داشته و از تماشای نشانه های غیر کلامی افراد لذت می برند. یک متخصص رفتارهای غیر کلامی مثل یک دانشجوی علوم رفتاری است که می خواهد درباره اعمال همنوعان خود و سرانجام رفتارهای خود و چگونگی بهبود رابطه اش با دیگران چیزهایی بیاموزد .

شگفت انگیز است که در طی میلیون ها سال زندگی بشر جنبه های غیر کلامی ارتباطات او فقط از دهه 1960 میلادی به طور جدی مورد مطالعه قرار گرفته و عامه مردم از وجود آنها زمانی آگاه شدند که جولیوس فَست (Julius Fast) کتابی درباره زبان بدن منتشر کرد . این کتاب خلاصه ای از کارهایی بود که دانشمندان رفتارگرا تا آن زمان درباره ارتباط های غیر کلامی انجام داده بودند ، و حتی امروزه بیشتر افراد از وجود زبان بدن و اهمیت آن در زندگی خود بی خبرند .

چارلی چاپلین و بسیاری از بازیگران دیگر فیلم های صامت پیشتازان مهارتهای ارتباط غیر کلامی بودند ، این مهارتها تنها وسیله ارتباط بر روی صحنه بود . هر بازیگر بر اساس توانایی استفاده موثر از زبان بدن و اطوارها به بازیگر خوب یا بد تقسیم می شد . زمانی که فیلم های ناطق متداول شد و در نتیجه جنبه های غیر کلامی رفتار اهمیت خود را از دست داد بسیاری از بازیگران فیلم های صامت به

فراموشی سپرده شدند و کسانی که مهارتهای کلامی خوبی داشتند پا به عرصه ظهور نهادند .

تا آنجا که به مطالعه علمی زبان مربوط می شود شاید بتوان گفت که مهمترین کار انجام شده قبل از قرن بیستم کتاب *بیان احساسات در انسان و حیوان* اثر چارلز داروین در سال 1872 بود . این آغاز مطالعات حالت های چهره و زبان بدن بود . از آن زمان تا کنون محققین تقریباً یک میلیون نشانه های غیر کلامی را مشاهده و ثبت کرده اند . آلبرت محرابیان متوجه شد که از میزان تاثیر کلی یک پیام، هفت درصد کلامی (فقط کلمات) سی و هشت درصد آوایی (از جمله تُن صدا) و پنجاه و پنج درصد آن غیر کلامی است .پروفسور بِیرد ویسل (Birdwhistle) نیز تخمین زد که تقریباً به همین اندازه از ارتباط های غیرکلامی بین انسان ها مبادله می شود . او برآورد کرد که یک انسان به طور متوسط روزانه حدود ده دقیقه صحبت می کند و یک جمله معمولی حدود 2/5 ثانیه زمان می برد. او نیز مانند محرابیان دریافت که بخش کلامی یک گفتگوی چهره به چهره کمتر از سی و پنج درصد و بخش غیر کلامی آن بیش از شصت و پنج درصد است .

بیشتر محققین توافق نظر دارند که کانال کلامی اساساً برای انتقال اطلاعات به کار می رود ، در حالیکه کانال غیر کلامی برای تبادل نگرش های بین فردی ، و در برخی موارد به عنوان جایگزینی برای پیام های کلامی استفاده می شود .

صرف نظر از فرهنگ ، کلمات و حرکات با چنان هماهنگی اتفاق می افتند که یک فرد با تجربه و آموزش دیده می تواند با گوش دادن به صدای یک نفر بگوید که او چه حرکاتی را انجام می دهد به همین گونه ، بیردویسل قادر بود با نگاه کردن به حرکات یک شخص در حال صحبت بگوید او به چه زبانی صحبت می کند .

بسیاری از مردم به سختی می پذیرند که ما از نظر زیست شناختی هنوز یک حیوان هستیم . ما نیز چون گونه های دیگر حیوانات تحت تاثیر قوانین زیست شناختی

هستیم که کنش ها ، واکنش ها و زبان بدن ما را کنترل می کنند . موضوع جالب این است که انسان بندرت از این واقعیت آگاه است که داستانی را به زبان می آورد و حرکات ، اداها و اطوارهای او داستان دیگری را بیان می کنند

ادراک گری ، بصیرت ، حدس زدن

از نظر فنی هنگامی که ما شخصی را ادراک گر یا دارای بصیرت می نامیم که توانایی او را در خواندن و تشخیص نشانه های غیر کلامی و مقایسه آنها با نشانه های کلامیباور داریم. به عبارت دیگر هنگامی که می گوییم من حدس می زنم یا احساس می کنم که فلان شخص دروغ می گوید ، در واقع منظورمان این است که زبان گفتاری او با زبان بدن همخوانی ندارد . این همان چیزی است که گویندگان از آن به عنوان آگاهی شنونده یاد می کنند . به عنوان مثال اگر شنوندگان در حالی بر روی صندلی های خود نشسته باشند که چانه هایشان پایین و دستهایشان بر روی سینه هایشان باشد یک گوینده باهوش باید احساس کند که سخنان او مورد استقبال مخاطبانش نبوده است . او باید بداند که باید از روش دیگری برای جلب توجه مخاطبان استفاده کند . در حالی که یک سخنران نه چندان هوشمند صرف نظر از واکنش مخاطبان به صحبت های خود ادامه می دهد

خانمها معمولاً تیزبین تر از آقایان هستند و این حقیقت باعث شده است که زنان دارای قدرتی باشند که به آن شهود زنانگی می گویند . زنان یک توانایی ذاتی برای گرفتن و تفسیر علایم غیر کلامی و همچنین چشمان تیزبین برای دیدن نکته های ریز دارند . به همین دلیل است که شوهران کمی می توانند به زنان خود دروغ بگویند و از معرکه جان سالم بدر برند و بر عکس بیشتر زنان قادرند شوهر خود را گول بزنند بدون اینکه شوهر متوجه شود .

این قدرت شهودی زنانه بویژه در زنانی که کودکانی را به دنیا آورده اند مشهود است . این مادران در چند سال اول زندگی کودک خود صرفاً از کانال غیر کلامی برای ارتباط با او استفاده می کنند و شاید به همین دلیل است که زنان غالباً در مذاکرات تیزبین تر از مردان هستند .

علائم ذاتی ، موروثی ، آموخته ، و فرهنگی

تحقیق ها و بحث های زیادی بر سر این موضوع شده است که آیا علامت های غیر کلامی ذاتی ، موروثی ، آموختنی یا اکتسابی هستند . شواهد لازم از مشاهده افراد نابینا و یا ناشنوایی که قادر نبودند از کانالهای دیداری یا شنیداری نشانه های غیر کلامی را یاد بگیرند ، از مشاهده رفتاری افراد با فرهنگ های مختلف در سراسر جهان و همچنین از مطالعه نزدیک ترین گونه جانوری به انسان یعنی میمونها جمع آوری گردید .

نتایج این تحقیق نشان می دهد که برخی حرکات در هر مقوله ای جای می گیرند . به عنوان مثال کودکان پستانداران با توانایی مکیدن به دنیا می آیند ، که نشان می دهد این توانایی ذاتی یا موروثی است. دانشمند آلمانی ایبل – ایبسفلدت (Eibl – Eibesfeldt) دریافت که خندیدن کودکانی که نابینا و ناشنوا بدنیا می آیند مستقل از یادگیری یا تقلید است ، که به این معنی است که این حرکات نیز باید ذاتی باشند . اِکمن (Ekman) ، فرایسن (friesen)و سورنسون (Sorenson) برخی نظرات داروین درباره حرکات ذاتی را با مطالعه حالتهای چهره افراد زیادی از فرهنگ های مختلف مورد بررسی قرار دارند . آنها متوجه شدند که هر فرهنگ برای نشان دادن هیجان از حرکات چهره اصلی یکسانی استفاده می کند ، که به این نتیجه گیری منجر شد که این حرکات باید ذاتی باشند .

هنگامی که دستهایتان را روی سینه تان به روی هم می گذارید آیا دست راست را روی دست چپ خود قرار می دهید یا دست چپ را روی دست راست ؟ بیشتر افراد تا زمانی که امتحان نکنند نمی توانند با قاطعیت جواب بدهند . هنگامی که یکی از این روشها برای فرد کاملاً عادی و راحت است روش دیگر کاملاً غیر عادی و ناراحت است . شواهد نشان می دهد که این موضوع می تواند دلیلی بر موروثی بودن این حرکت باشد که تغییر پذیر نیست .

هنوز بحث بر سر این موضوع ادامه دارد که آیا برخی حرکات و حالات بدنی از جنبه فرهنگی آموخته شده تبدیل به عادت می شوند و یا موروثی هستند . به عنوان مثال اکثر آقایان هنگامی که کت یا پالتوی خود را می پوشند ابتدا دست راست خود را در آستین فرو می برند در حالیکه اکثر خانمها ابتدا آستین دست چپ را می پوشند. هنگامی که یک زن و مرد در یک خیابان شلوغ از کنار هم رد می شوند مرد معمولاً بدن خود را به سمت زن متمایل می کند در حالیکه زن معمولاً بدن خود را عقب می کشد . آیا این زن برای محافظت از خود این کار را به طور غریزی انجام می دهد ؟ آیا این واکنش ذاتی زنانه است یا او این عمل را با تماشای ناخود آگاه زنان دیگر یادگرفته است ؟ بیشتر رفتار غیر کلامی ما آموخته شده است و معنی بسیاری از حرکات و حالات بدنی ما منشاء فرهنگی دارند . اجازه دهید نگاهی بر این جنبه های زبان بدن بیاندازیم .

برخی حرکتهای اصلی و خاستگاه آنها

بیشتر حالتهای ارتباطی اصلی در سراسر جهان یکسان است . هنگامی که مردم خوشحال هستند می خندند ؛و وقتی غمگین یا خشمگین هستند اخم کرده و چهره در هم می کشند . تکان دادن سر معمولاً در همه جای جهان به معنی بله و تایید است

. به نظر می رسد این حرکت جنبه ذاتی داشته و توسط افراد نابینا و ناشنوا هم مورد استفاده قرار می گیرد . سر تکان دادن به طرف بالا یا از اینطرف به آنطرف نشانه خیر یا مخالفت است و جنبه جهانی داشته و ممکن است در زمان نوزادی آموخته شود . وقتی که نوزاد شیر خواری به اندازه کافی شیر خورده باشد سرخود را از این طرف به آن طرف تکان می دهد که به معنی رد کردن سینه مادرش باشد . وقتی همان نوزاد به اندازه کافی غذا خورده باشد سرش را تکان می دهد تا به معنی رد کردن قاشق غذا باشد . این کودک به این طریق به سرعت یاد می گیرد تا مخالفت خود را به همین روش نشان دهد .

منشاء برخی حرکات و حالات ما را می توان در اجداد اولیه انسان یافت . نشان دادن دندانها که در گذشته برای حمله به کار می رفته هنوز هم توسط انسانهای امروزی به شکل فشردن دندانها برای نشان دادن حالت خصمانه به کار می رود با وجود اینکه دیگر این دندانها برای حمله به کار نمی روند . لبخند زدن از ابتدا به عنوان یک حالت تهدید آمیز به کار می رفت ، اما امروزه همراه با حالتهای دیگر برای بیان شادی به کار می رود .

بالا انداختن شانه ها نیز مثال خوبی از یک حالت همگانی است که به کار می رود تا نشان دهد که یک فرد نمی داند شما چه می گویید . این یک حالت چند گانه است که از سه قسمت اصلی تشکیل شده است : کف دست های باز ، شانه های قوز کرده و ابروهای بالا انداخته .



شکل 1- حالت بالا انداختن شانه ها

همانگونه که زبان کلامی در فرهنگ های مختلف با هم متفاوت اند زبان غیر کلامی نیز ممکن است چنین باشد . در حالیکه یک حالت یا حرکت ممکن است در یک فرهنگ خاص متداول بوده و تفسیر روشنی داشته باشد ، ممکن است در فرهنگ دیگر بی معنی بوده یا معنی کاملاً متضادی داشته باشد . به عنوان مثال ، تفسیرها و کاربردهای سه حالت متداول انگشت یعنی حلقه ، بلند کردن انگشت شصت و علامت V را در نظر بگیرید

حلقه یا حالت "OK"

این علامت در قرن نوزدهم در ایالات متحده امریکا ظاهراً توسط روزنامه نگارانی متداول شد که تلاشی می کردند با استفاده از اختصارات عبارت های رایج راکوتاه کنند . نظرات بسیار متفاوتی درباره اینکه OK اختصار چه کلماتی است وجود دارد . برخی معتقدند OK ممکن است اختصار all correct به معنی کاملاً صحیح باشد که

اشتباهاً به صورت (oll korrect) نوشته می شده است . در حالیکه برخی دیگر می گویند OK متضاد (knock – out) (پیروزی) است که اختصار آن K.O می باشد . نظریه متداول دیگر این است که این علامت اختصار Old kinderhook و برگرفته از مکان تولد یکی از روسای جمهور آمریکا در قرن نوزدهم است که عادت داشت در مبارزات انتخاباتی خود از سر واژه ها استفاده کند . اینکه کدام یک از این نظریه ها درست است ممکن است هرگز مشخص نشود ، اما به نظر می رسد که علامت حلقه بیانگر حرف O در OK باشد .



شکل 2- همه چیز مرتب است

اگر چه معنی OK برای تمام انگلیسی زبانها روشن است به سرعت در اروپا و آسیا هم متداول شده اما در بعضی جاها معانی دیگری دارد . بعنوان مثال ، در فرانسه OK به معنی صفر یا هیچ چیز است ؛ در ژاپن می تواند معنی پول بدهد و در برخی کشورهای خاورمیانه به این معنی است که فرد مورد نظر همجنس باز است . برای اجتناب از استفاده نابجا از این علامت و سوء تعبیرهای احتمالی باید به مفهوم آن در یک فرهنگ خاص توجه داشت .

علامت انگشت شست

در بریتانیا ، استرالیا و زلاند نو بلند کردن انگشت شست سه معنی دارد ؛ معمولاً این علامت توسط افرادی که سر جاده ها می ایستند و قصد دارند سوار اتومبیل های عبوری شوند برای نشان دادن مسیر مورد نظر به کار می رود و وقتی انگشت به طور قایم رو به بالا باشد نشانه توهین است و به معنی (sit-on this) یا (up yours) است .همچنین در برخی کشورها مثل یونان این علامت به معنی پیشنهاد برقراری رابطه جنسی است . بنابراین تصور کنید اگر یک استرالیایی در یونان از این علامت استفاده کند چه سوء تفاهمی پیش خواهد آمد . وقتی ایتالیایی ها از یک تا پنج را می شمارند از این علامت به عنوان یک و در ادامه از انگشت اشاره به عنوان دو استفاده می کنند ، در حالیکه اکثر استرالیایی ها ، امریکایی ها و انگلیسی ها یک را با انگشت اشاره و دو را با انگشت میانی می شمارند . در این مورد انگشت شست نشان دهنده عدد پنج می باشد . انگشت شست در ترکیب با حالتهای دیگر کاربردهای دیگری نیز دارد ، و آن نشانه قدرت و برتری یا در موقعیت هایی است که شخص سعی می کند دیگران را تحت نفوذ خود در آورد .



شکل 3 – جای نگرانی نیست

علامت V

این علامت در بریتانیا، استرالیا و زلاندنو متداول است و به معنی (up yours) تعبیر می شود. وینستون چرچیل در طی جنگ جهانی دوم V به معنی Victory یعنی پیروزی را رایج ساخت ، اما او این علامت را در حالی به کار می برد که کف دست به سمت بیرون بود ، در حالیکه اگر کف دست به سمت خود شخص باشد معنی توهین آمیزی دارد .



شکل 4- حالت اهانت آمیز

هر چند در بسیاری از قسمت های اروپا علامت V در حالیکه کف دست به سمت داخل باشد هنوز هم به معنی پیروزی است ، بنابراین اگر یک انگلیسی این علامت را به قصد توهین به یک اروپایی به کار ببرد فرد اروپایی متعجب می شود که منظور او کدام پیروزی است . همچنین این علامت در اروپا معنی دو می دهد بنابراین اگر فرد

اروپایی یک متصدی رستوران باشد ممکن است تصور کند که منظور فرد انگلیس مثلاً دو عدد نوشیدنی است .

این دو نمونه نشان می دهد که سوء تعبیرهای فرهنگی این علایم می تواند نتایج شرم آوری به بار آورد ، و لذا قبل از نتیجه گیری عجولانه درباره زبان بدن یا حالتهای یک فرد ابتدا باید به پیشینه فرهنگی او توجه داشت بنابراین مباحثی که در این کتاب عنوان می شود اختصاصاً در افراد بالغ سفید پوستی صدق می کند که در آمریکای شمالی ، انگلستان ، استرالیا ، زلاند نو و دیگر مناطقی زندگی می کنند که زبان اصلی آنها انگلیسی است .

مجموعه ای از حالت ها

یک از جدی ترین اشتباهاتی که ممکن است یک فرد کم تجربه مرتکب شود تفسیر یک حالت به طور مجزا و جدای از حالت ها و شرایط دیگر باشد . به عنوان مثال خاراندن سر ممکن است دلایل مختلفی از قبیل شوره سر ، کک ، عرق ، تردید فراموشی و یا دروغ گویی داشته باشد ، و این بستگی دارد که این عمل همراه با چه رفتارهای دیگری در همان زمان اتفاق بیافتد ، بنابراین ما باید همیشه مجموعه ای از حالات و رفتار را در کنار هم در نظر بگیریم .

زبان بدن نیز همچون هر زبان دیگری از واژگان ، جملات و علایم نوشتاری تشکیل شده است ، تنها زمانی که کلمات در کنار هم و در یک جمله بکار روند می توان معنی آنها را به طور کامل فهمید . حالات و اشارات هم به صورت جمله به کار می روند و بی شک حقایقی را درباره احساسات و نگرش های یک فرد بیان می کنند . فرد تیز بین و فهیم کسی است که می تواند جمله های غیر کلامی را خوانده و آنها را با جمله های کلامی هماهنگ سازد . تصویر شماره 5 دو حالت انتقاد آمیز را

نشان می دهد . حالت اصلی حالت دست به چهره و در حالی است که انگشت اشاره روبه بالا به سوی گونه است و انگشت دیگر روی دهان قرار گرفته و انگشت شست زیر چانه قرار می گیرد . دلیل دیگر که این شنونده نسبت به گوینده حالت انتقادی دارد این است که پاهای او بر روی همدیگر و دستها روی سینه (حالت دفاعی) قرار دارند در حالیکه سر چانه رو به پایین اند (حالت خصمانه). این جمله غیر کلامی چیزی شبیه این می گوید « من چیزهایی را که تو می گویی دوست ندارم و با آن موافق نیستم"



.شکل 5- مجموعه ای از حالتهای انتقادی

سازگاری

اگر شما به عنوان گوینده از فردی که در شکل 5 نشان داده شده است می خواستید تا نظرش را در باره حرفهای شما بگوید و او می گفت که با شما موافق نیست ، جملات کلامی او با جملات غیر کلامی اش متناسب بود . اما اگر می گفت که از صحبت های شما لذت برده است ، دروغ گفته بود زیرا کلماتش با حالاتش

همخوان و سازگار نبودند . تحقیق نشان می دهد که علامت های غیر کلامی تقریباً پنج برابر کانال کلامی تاثیر گذار است ، و هنگامی که این دو همخوان نباشند مردم به پیام غیر کلامی اتکا می کنند و پیام کلامی را نادیده می گیرند .
اغلب سیاستمداران عالیرتبه ای را می بینیم که در حالیکه پشت میز خطابه قرار گرفته ، و دستهای خود را بر روی سینه تا کرده (دفاعی) و چانه شان رو به پایین (انتقادی یا خصمانه)افتاده است ، به شنوندگان خود می گویند که پذیرای ایده های جوانان بوده و افرادی آزاد اندیش اند . این افراد ممکن است تلاش کنند تا مخاطبین خود را نسبت به رویکرد انسانی و گرم خود متقاعد کنند در حالیکه ضربه های محکمی بر میز می کوبند . زیگموند فروید مشاهده نمودکه یک بیمار در حالیکه به زبان بیان می کرد که از ازدواج خود راضی است ، ناخودآگاه حلقه ازدواج خود را در انگشتش جلو و عقب می کرد . فروید به اهمیت این عمل غیر ارادی آگاه بود و هنگامی که مشکلات ازدواج خود را بروز داد متعجب نشد . کلید تفسیر دقیق زبان بدن مشاهده مجموعه حالات و تناسب بین کانال های ارتباطی کلامی و غیر کلامی است

زبان اشاره در محیط

علاوه بر توجه به مجموعه حالت ها و همخوانی کلام و حرکات بدن ، تمامی حالت های اشاره ای باید در محیطی که در آن جاری می شوند مورد بررسی قرار گیرند . اگر به عنوان مثال در یک روز سرد زمستانی در یک ایستگاه اتوبوس شخصی دست ها و پاهای خود را در هم گره زده و نشسته باشد ، به احتمال بسیار زیاد به دلیل سرما است و نه حالت دفاعی . اما اگر مثلاً در پشت یک میز و در حالیکه شما سعی می

کنید ایده ای را مطرح کنید و یا کالایی را به او بفروشید چنین حالتی دارد به این معنی است که آن شخص در آن موقعیت ، احساسی منفی یا دفاعی دارد .

عوامل تاثیر گذار دیگر بر تفسیر

مردی که بسیار شل دست می دهد احتمالاً به داشتن شخصیتی ضعیف متهم می شود . اما اگر فردی ورم مفاصل داشته باشد اینگونه دست دادن را احتمالاً به خاطر پرهیز از درد محکم دست دادن انجام می دهد . به همین گونه هنرمندان ، موسیقی دان ها ، جراحان و کسانی که کارهای ظریف انجام می دهند معمولاً ترجیح می دهند که دست ندهند ، اما اگر مجبور شوند با کسی دست دهند معمولاً از دست دادن محکم اجتناب می کنند .کسانی که لباسهای نامناسب یا تنگ می پوشند ممکن است قادر نباشند بعضی حرکات را انجام دهند و این مسئله می تواند بر کاربرد زبان بدن تاثیر بگذارد. البته این موضوع در مورد تعداد کمی از افراد صادق است اما در نظر گرفتن تاثیراتی که ناتوانی های جسمانی می تواند بر حرکت های بدن داشته باشد اهمیت دارد .

مقام و قدرت

پژوهش های زبان شناختی نشان داده است که رابطه مستقیمی بین مقام ، قدرت و جایگاه یک فرد در اجتماع با نوع واژگان مورد استفاده او وجود دارد . به بیان دیگر هر چقدر شخصی جایگاه اجتماعی یا مدیریتی بالاتری داشته باشد بهتر می تواند با استفاده از واژگان ارتباط برقرار کند .پژوهش های غیر کلامی نشان داده است که همبستگی زیادی بین تسلط یک فرد بر زبان گفتاری و میزان زبان اشاره ای که آن فرد در انتقال پیام به کار می برد وجود دارد . این بدین معنی است که موقعیت

اجتماعی و قدرت یک شخص مستقیماً با تعداد حرکات بدنی و اشاراتی که او به کار می برد مرتبط است . فردی که جایگاه بالایی در اجتماع یا رده های مدیریتی دارد می تواند از زبان گفتاری بیشتری استفاده کند در حالیکه فردی که تحصیلات کمتری دارد بیشتر بر زبان اشاره ای تکیه می کند .

بیشتر مثال هایی که در این کتاب ارائه شده اند به افراد سفید پوست ، طبقه متوسط مربوط می شوند ، اما به عنوان یک قانون کلی هر چقدر یک فرد جایگاه اجتماعی – اقتصادی بالاتری داشته باشد کمتر از حالات بدن و زبان اشاره ای صحبت می کند . سرعت این حرکات و میزان روشنی آن ها برای دیگران نیز با سن فرد ارتباط دارد . به عنوان مثال اگر یک کودک پنج ساله به والدین خود دروغ بگوید ، بلافاصله دهان خود را با یک یا هر دو دست خواهد پوشاند (شکل 6) .

پوشاندن دهان با دست در هنگام دروغ گفتن در سراسر زندگی فرد ادامه می یابد ، اما سرعت آن معمولاً تغییر می کند . هنگامی که یک نوجوان دروغ می گوید ، او نیز چون کودکی پنج ساله دست خود را بر دهان می گذارد ، اما به جای پوشاندن کامل دهان فقط با انگشتان خود اطراف دهان را می مالد . (شکل 7) .

هنگامی که یک فرد بزرگسال دروغ می گوید ؛ مغزش به او دستور می دهد تا درست مثل کودک پنج ساله و فرد نوجوان برای جلوگیری از گفتن دروغ دهان خود را بپوشاند ، اما در آخرین لحظه دست از چهره دور شده و در عوض فرد دروغ گو بینی خود را لمس می کند . (شکل 8)



شکل 6 – دروغگویی کودک



شکل 7– دروغگویی نو جوان



شکل 8 - دروغ گویی فرد بالغ

جعل کردن زبان بدن

سئوالی که معمولاً مطرح است این است که آیا امکان دارد زبان بدن را جعل کرد ؟ پاسخ این سئوال «خیر» است ، زیرا به دلیل فقدان تناسب بین حالتهای زبان اشاره، علامت های بسیار کوچک وکلمات به زبان آمده این کار ممکن نیست . به عنوان مثال ، کف دستهای باز نشان صداقت است اما هنگامی که یک دروغگو کف دستهای خود را باز کرده و به شما لبخند می زند ، نشانه های کوچک موجود در حالت او عدم صداقتش را آشکار می سازد . مردمک چشمان فرد دروغگو ممکن است کوچک شوند ، یک ابرو ممکن است بالا برود یا گوشه دهان او ممکن است پرش داشته باشد و این نشانه ها با حالت کف دست های باز و لبخند صمیمانه

متناقض اند . نتیجه این که گیرنده پیام احتمالاً چیزهایی را که می شنود باور نخواهد کرد .

به نظر می رسد مغز انسان ساز و کاری داشته باشد که هر گاه یک سری پیام های غیر کلامی ناهمخوان را دریافت می نمایدآنها را با عنوان شیب یا انحراف ثبت می کند . هر چند مواردی وجود دارد که برای بدست آوردن امتیازاتی خاص ، زبان بدن عمداً جعل می شود . بعنوان مثال مسابقات انتخاب زن نمونه سال را در نظر بگیرید که در آن هر یک از شرکت کنندگان می کوشد با اجرای حرکات بدنی را که یاد گرفته است احساس گرمی و صمیمیت را از خود بروز دهد و تا جایی که این فرد در این کارموفق باشدامتیازاتی را از داوران خواهد گرفت . اما حتی افراد خبره هم می توانند مدت زمان کوتاهی زبان بدن را جعل کنند یا به عبارتی تظاهر کنند ولی بدن سرانجام نشانه هایی مستقل از اعمال هشیارانه فرد از خود بروز خواهد داد . بسیاری از سیاستمداران در جعل زبان بدن برای جلب نظر و اعتماد رای دهندگان خبره اند و کسانی را که بتوانند چنین عملی را با موفقیت انجام دهند دارای قدرت « فرّه » (charisma) هستند .

چهره بیش از هر قسمت دیگر بدن، برای کتمان دروغ گویی به کار می رود ما برای کتمان دروغ های خود لبخند زده ، سر تکان داده و چشمک می زنیم ، اما از بدشانسی بدن ما حقیقت را می گوید و بین حالتهای بدن و علائم چهره ما تناسب و همخوانی وجود ندارد .

به طور خلاصه جعل زبان بدن برای مدت طولانی مشکل است ، اما یادگیری حالتهای مثبت و به کارگیری آنها برای ارتباط با دیگران و حذف حالت های منفی مفید است . احساس راحتی کردن در کنار دیگران قابل پذیرش و تحمل بودن برای دیگران بسیار جالب است .

چگونه دروغ های موفقیت آمیز بگوییم

مشکل دروغ گویی این است که ذهن نیمه هوشیار ما بطور خودکار و مستقل از دروغ های کلامی ما عمل می کند ، بنابراین زبان بدن دروغ ما را آشکار می سازد . به همین دلیل است که افرادی که بندرت دروغ می گویند ، صرف نظر از اینکه دروغ آنها چقدر واقعی و متقاعد کننده بنظر برسد به سادگی لو می روند . زمانی که آنها شروع به گفتن دروغ می کنند ، بدنشان نشانه های متناقضی را از خود بروز می دهد و این نشانه ها این احساس را به وجود می آورند که این فرد حقیقت را نمی گوید. در حین گفتن دروغ ذهن نیمه هوشیار انرژی عصبی از خود منتشر می کند که به عنوان حالتی در انسان نمود پیدا می کند که با گفته های فرد دروغ گو در تناقص قرار می گیرد . افرادی چون سیاستمداران ، وکلا ، بازیگران ، و مجریان تلویزیونی که شغل آنها ایجاب می کند دروغ بگویند ، حالتهای بدنی خود را پالایش کرده اند به حدی که تشخیص دروغ گویی آنها برای مردم عادی مشکل بوده و به سادگی به دام آنها می افتند .

آنها دروغ های خود را به دو روش پالوده می کنند . اول سعی می کنند و تمرین می کنند احساس خود را با حالت صحیح تطبیق دهند ، اما این کار در دراز مدت و با گفتن دروغ های بیشمار موفقیت آمیز خواهد بود . دوم ، آنها می کوشند بیشتر حالات خود را چه مثبت و چه منفی در هنگام دروغ گویی حذف کنند ، اما این کار هم بسیار دشوار است .

این آزمایش ساده را یک بار امتحان کنید. به دوست خود یک دروغ عمدی بگویید و آگاهانه تلاش کنید تا حالتهای بدن خود را سرکوب کرده و از چشم دیگران پنهان کنید. حتی هنگامی که حالتهای بدنی اصلی را سرکوب می کنید ، حالتهای کوچک و جزیی از بدن شما منتشر خواهد شد . این حالتهای جزیی عبارتند

از لرزش ماهیچه های صورت ، باز شدن و بسته شدن مردمک چشم ، عرق کردن پیشانی ، قرمز شدن گونه ها ، بالا رفتن تعداد پلک زدن و نشانه های جزیی بسیار دیگر که دروغ گویی را بر ملا می سازد . تحقیقی که با استفاده از دوربین های کم سرعت انجام شده نشان می دهد که این حالتهای جزیی می توانند در کسری از ثانیه اتفاق بیافتند و تنها افراد خبره و متخصص می توانند این حالتها را مشاهده کنند . بهترین مصاحبه گران و فروشندگان کسانی هستند که توانایی ناخودآگاه خود در تشخیص این حالتهای جزیی را در یک برخورد چهره به چهره افزایش داده اند .
بنابراین برای اینکه یک فرد بتواند بطور موفقیت آمیزی دروغ بگوید باید قادر باشد بدن خود را پنهان و دور از چشم دیگران نگه دارد . به همین دلیل است که در بازجویی های پلیس متهم را در یک مکان باز و یا در زیر نور چراغ قرار می دهند به گونه ای که تمامی بدن او برای بازجویان قابل رویت باشد . بطور طبیعی اگر شما پشت یک میز نشسته باشید و قسمتی از بدنتان ناپیدا باشد ، یا به یک دیوار یا پنجره بسته خیره شوید دروغ گفتن آسان تر خواهد بود .

چگونه زبان بدن را بیاموزیم

روزانه پانزده دقیقه را صرف مطالعه حالت ها و رفتارهای دیگران و علاوه بر آن آگاهی هوشیارانه از حالت های خود بکنید. بهترین مکان برای مطالعه رفتار دیگران جایی است که مرم یکدیگر را ملاقات کرده و با هم تعامل دارند . یک فرودگاه بویژه مکان خوبی برای مشاهده مجموعه کاملی از حالتها و رفتارهای انسان است . در اینجا افراد آشکارا اشتیاق ، خشم ، اندوه ، شادی ، بی صبری و بسیاری از احساسات دیگر خود را نشان می دهند . کارکردهای اجتماعی ، همایش های شغلی و مهمانی ها نیز موقعیت های بسیار خوبی برای این کار هستند . با یاد گیری زبان بدن ، می توانید به مهمانی رفته ، تنها در گوشه ای بنشینیدو با مشاهده حالات و زبان

بدن دیگران اوقات هیجان انگیزی داشته باشید . تماشای تلویزیون نیز روش خوبی برای یادگیری ارتباط غیر کلامی است .

صدای تلویزیون را ببندید و سعی کنید صحبت های گوینده را حدس بزنید. با بلند کرن صدای تلویزیون بعد از هر پنج دقیقه می توانید میزان دقت و درستی درک خود ازصحبت های گوینده را امتحان کنید . با تمرین این کار می توانید این توانایی را در خود ایجاد کنید که مثل انسان های ناشنوا تمامی یک برنامه را بدون شنیدن صدای آن بفهمید .

فصل دوم

قلمروها و حوزه ها

هزاران کتاب و مقاله در این باره که جانوران ، پرندگان و ماهیها برای خود قلمرو دارند و از آن محافظت می کنندنوشته شده، اما فقط در سالهای اخیر کشف شده است که انسان ها نیز قلمرو دارند . زمانی که این موضوع مشخص شد وکاربردهای آن نیز دانسته شد ، نه تنها میتوان درباره رفتار خود و دیگران شناخت کافی داشت ، بلکه می توان واکنش های چهره به چهره دیگران را پیش بینی کرد . ادوارد .تی هال (Edward T.Hall) که یک انسان شناس آمریکایی بود یکی از پیشروان مطالعه نیازهای فضایی بشر در اوایل دهه 1960 بود که اصطلاح مجاورت (proxemics) را ابداع کرد . تحقیق های او در این حوزه به شناخت جدیدی از رابطه ما با همنوعان خود منتج شده است .

هر کشور یک قلمرودارد که دارای مرزهای مشخصی است که توسط نگهبانان مسلح محافظت می شود. در داخل هر کشور قلمروهای کوچک تری وجود دارد که ممکن است به شکل ایالت ، استان و یا فرمانداری باشد که هر یک از آنها نیز شامل قلمروهای کوچک تری به نام شهرستان و شهر می باشند. شهرها نیز به خیابان ها ، محله ها و کوچه ها و ساختمانها تقسیم می شوند . ساکنان هر قلمرو نوعی وفاداری نامحسوس نسبت به قلمرو خود دارند که برای محافظت از آن گاه به وحشی گری و کشتن دیگران نیز روی آورده اند .

قلمرو همچنین ناحیه یا فضایی است که یک شخص ادعا می کند به او تعلق دارد و مثل این است که عضوی از بدن او می باشد . هر فرد قلمرو فردی متعلق به خود را دارد که کلیه اموال شخصی او از قبیل خانه که توسط دیوار احاطه شده ، داخل

اتومبیل ، اطاق خواب یا صندلی خصوصی او را شامل می شود و بنابر آنچه دکترهال کشف کرد ، یک فضای (حریم) مشخص پیرامون بدن ما را نیز شامل می شود . این فصل عمدتاً به توضیح مفهوم این فضا و چگونگی واکنش افراد در برابر تجاوز به آن می پردازد .

فضای شخصی حریم

بیشتر جانوران فضای مشخصی در اطراف بدن خود دارند که آن را به عنوان فضای شخصی یا حریم خود می دانند. میزان گستردگی این فضا به میزان شلوغی محیطی بستگی دارد که این جانور در آنجا رشد کرده است .

شیری که در مناطق دور افتاده افریقا زندگی می کند ممکن است قلمرویی به شعاع پنجاه کیلومتر یا بیشتر داشته باشد ، که این مسافت به تعداد شیرهای موجود در آن منطقه بستگی دارد ، و هر شیر قلمرو خود را با ادرار کردن یا مدفوع کردن در اطراف مرزهای آن مشخص می کند . از طرف دیگر شیری که در قفس پرورش یافته به دلیل محدودیت فضا و شلوغی ممکن است قلمرویی در حد چند متر داشته باشد .

انسان نیز چون جانوران دیگر حُباب هوای (air bubble) قابل حمل متعلق به خود را دارد که اندازه آن به تراکم جمعیت محیطی بستگی دارد که در آن رشد یافته و به هر جا که برود آن را با خود می برد. بنابراین ، این حریم شخصی از جنبه فرهنگی تعیین می شود در حالیکه بعضی فرهنگ ها مثلاً ژاپن به شلوغی عادت دارند ، برخی دیگر فضاهای باز وسیع را ترجیح می دهند و دوست دارند این فاصله را حفظ کنند . هر چند این کتاب عمدتاً به رفتار افرادی می پردازد که در فرهنگ های غربی بار

آمده اند. اما مرتبه اجتماعی هم می تواند بر فاصله ای که یک فرد نسبت به دیگران می ایستد تاثیر داشته باشد که در فصل های بعد مورد بحث قرار خواهد گرفت .

فاصله حوزه ها

شعاع حُباب هوای اطراف افراد طبقه متوسط سفید پوستی که در امریکای شمالی انگلستان ، استرالیا و زلاندنو زندگی می کنند تقریباً به یک اندازه است . این فاصله را می توان به چهار حوزه تقسیم کرد .

1- حوزه صمیمی (بین 45- 15 سانتیمتر)

در بین تمام حوزه ها این مهمترین حوزه است و شخص به گونه ای از آن حفاظت می کند که گویی دارایی خود او است . تنها کسانی که از نظر عاطفی با شخص نزدیک باشند مجاز به ورود در این حوزه هستند. این افراد عبارتند از عاشقان ، والدین ، همسر ، فرزندان ، دوستان نزدیک و بستگان .

2- حوزه شخصی (122- 46 سانتیمتر)

این فاصله ای است که شخص در مهمانی های غیر رسمی ، مهمانی های اداری ، کارکردهای اجتماعی و گردهمایی های دوستانه رعایت می کند .

3- حوزه اجتماعی (3/6-1/22 متر)

شخص در این حوزه با فاصله از غریبه ها می ایستد. افرادی از قبیل لوله کش ، نجار ،پستچی، مغازه دار محل ، کارمندان جدید در محیط اداری ، و افرادی که به خوبی نمی شناسد .

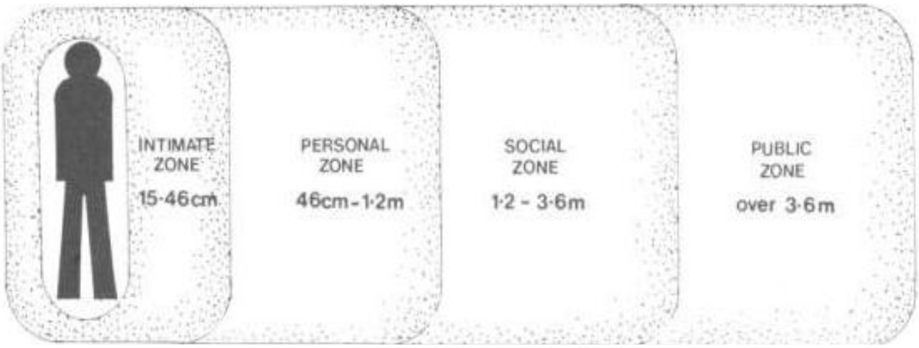
4- حوزه عمومی (بیش از 3/6 متر)

هنگامی که گروه زیادی از افراد را مورد خطاب قرار می دهیم ، این فاصله مناسبی است که باید انتخاب کنیم .

کاربردهای عملی فاصله حوزه ها

معمولاً به یکی از دلایل زیر یک شخص به حوزه صمیمی ما وارد می شود . اول: وارد شونده یک دوست نزدیک یا یکی از بستگان است ، یا ممکن است در پی برقراری ارتباط جنسی باشد . دوم : شخص وارد شونده ممکن است انگیزه خصمانه و قصد حمله داشته باشد ، در حالیکه ممکن است ورود غریبه ها به حوزه شخصی یا اجتماعی خود را تحمل کنیم ، ورود یک غریبه به حوزه صمیمی باعث ایجاد تغییرات فیزیولوژیک در درون بدن ما می شود. ضربان قلب تندتر می شود . آدرنالین موجود در خون ما افزایش می یابد و در حالیکه خود را برای مبارزه یا فرار آماده می کنیم میزان خون ارسالی به مغز ما بیشتر می شود .

این به این معنی است که گذاشتن دست به حالتی دوستانه بر روی شانه یا دور بدن یک فرد که به تازگی با او آشنا شده اید، احساس منفی در او نسبت به شما ایجاد می کند حتی اگر برای ناراحت نکردن شما به شما لبخند بزند و وانمود کند که از این کار شما لذت می برد. اگر می خواهید دیگران در کنار شما احساس راحتی کنند ، قانون طلایی حفظ فاصله ها را همیشه به خاطر داشته باشید . هر چقدر رابطه شما با دیگران صمیمی تر باشد اجازه دارید،که به آنها نزدیک تر شوید . به عنوان مثال؛ یک کارمند جدید ممکن است احساس کند که رفتار همکارانش با او سرد است ، اما آنها تا زمانی که او را بهتر بشناسند وی را در فاصله حوزه اجتماعی نگه می دارند . در زمانی که این فرد برای همکارانش بهتر شناخته شود ، فاصله قلمرو بین آنها با او کاهش یافته تا اینکه سرانجام اجازه می یابد به حوزه های شخصی و حتی در بعضی موارد حوزه های صمیمی آنها نیز وارد شود .



شکل 9- فاصله حوزه ها

الف- حوزه صمیمی: 15 تا46 سانتیمتر

ب- حوزه شخصی: 46 تا 120 سانتیمتر

ج- حوزه اجتماعی: 120 تا 360 سانتیمتر

د- حوزه عمومی: بیش از 360 سانتیمتر

یکی از موارد استثنا درباره قانون فاصله به جایگاه اجتماعی افراد بستگی دارد. مثلاً یک مدیر عالیرتبه شرکت ممکن است در تعطیلات آخر هفته با یکی از کارمندان زیر دست خود به ماهیگیری رفته باشد ، در این حالت هر یک از آنها ممکن است به حوزه شخصی و یا صمیمی دیگری وارد شود . اما در محیط اداری این مدیر، دوست زمان ماهیگیری را در فاصله اجتماعی نگه می دارد تا قوانین نانوشته مراتب اجتماعی را رعایت کرده باشد .

ازدحام در کنسرت ها ، سینماها ، آسانسورها ، قطارها و اتوبوس ها ورود به حوزه صمیمی افراد دیگر را اجتناب ناپذیر می کند ، اما مشاهده واکنش های دیگران جالب است . فهرستی از قوانین نانوشته وجود دارد که هنگامی که مردمان دارای

فرهنگ غربی با چنین موقعیت های پر ازدحامی مواجه شدند رعایت می کنند. این قوانین عبارتند از :

1. شما مجاز نیستید با هیچ کس ، حتی باکسانی که می شناسید، صحبت کنید .
2. همیشه باید از چشم دوختن در چشم دیگران اجتناب کنید .
3. شما باید یک چهره بی تفاوت و بی احساس از خود نشان دهید .
4. اگر کتاب یا روزنامه ای دارید باید وانمود کنید که عمیقاً غرق در مطالعه هستید .
5. هر چقدر تعداد جمعیت بیشتر باشد شما کمتر اجازه دارید بدن خود را حرکت دهید .
6. در داخل آسانسور شما باید شماره طبقات را نگاه کنید .

اغلب ماکلماتی چون بد بخت ، غمگین ، و افسرده را برای توصیف کسانی می شنویم ،که مجبورند در ساعات شلوغ با وسایل نقلیه عمومی به سر کار خود بروند. این بر چسب ها به خاطر حالت بی احساسی است که بر چهره این افراد مشخص است ، اما این قضاوت اشتباه است . تنها چیزی که این شاهدین مشاهده می کنند رعایت قوانین نانوشته مربوط به رفتار در مکان های اجتماعی شلوغ است . وقتی ما در آسانسور ، سینما ، اتوبوس یا مکانهای عمومی شلوغ دیگر هستیم باید به گونه ای رفتار کنیم که انگار افراد دور و بر ما اصلاً وجود ندارند .

در سالهای اخیر دولت ها و برنامه ریزان شهری متوجه شده اند که تراکم شدید جمعیت و ساختمانهای مسکونی، افراد را از حوزه شخصی آنها محروم می سازد. پیامدهای ازدحام بیش از حد جمعیت بر روی گوزن های یک جزیره در آمریکا مورد مطالعه قرار گرفت . این گوزن ها به طور دسته جمعی می مردند در حالیکه غذا به وفور وجود داشت و هیچ نشانه ای از بیماری و یا شکاروجود نداشت. تحقیقات نشان داد که علت مرگ گروهی این گوزن ها ترشح بیش از حد آدرنالین در اثر فشار روانی حاصل از محرومیت از حوزه شخصی در اثر تعداد زیاد جمعیت

بود .تحقیقات مشابهی برروی خرگوش ها و موش ها هم انجام شد و نتایج مشابهی به دست آمد . در نهایت مشخص شد غده های آدرنال نقش مهمی در تنظیم رشد ، تولید مثل و میزان مقاومت دفاعی بدن ایفا می کنند . بنابراین تراکم بیش از حد جمعیت باعث ایجاد واکنش فیزیولوژیک فشار روانی شد که با عوامل دیگری از قبیل گرسنگی ، عفونت ، یا مورد تهاجم قرار گرفتن متفاوت است. شاید به همین دلیل باشد که مناطق پر جمعیت شهری میزان خشونت و جنایت بیشتری دارند . بازجویان پلیس از این روش (شکستن حریم) برای درهم شکستن مقاومت متهمان مورد پرسش استفاده می کنند . پلیس متهمان را بر روی صندلی های ثابت بدون دسته ، در یک منطقه باز اطاق نشانده و در هنگام پرسیدن سئوالات حوزه های صمیمی و بسیار صمیمی متهم را مورد تهاجم قرار می دهند و در آنجا می مانند تا وی پاسخ دهد . با این روش در مدت زمان کوتاهی مقاومت درونی متهم در هم می شکند .

آیین های فضا یابی

هنگامی که شخصی درمیا ن افراد غریبه در مورد فضا یا ناحیه ای مثلا یک صندلی در سینما یا بر سر میز کنفرانس ادعا داشته باشد این کار را به شیوه ای قابل پیش بینی انجام می دهد . این فرد معمولاً به دنبال یافتن وسیع ترین فضای موجود بوده و صندلی وسط را انتخاب می کند . هدف از این کار آوردن دیگران از طریق نزدیک شدن بیش از حد یا دور شدن بیش از حد از آنها نیست . اگر شما در سینما صندلی را انتخاب کنید که در وسط ردیف نبوده و به شخصی که از قبل نشسته بسیار دور باشد آن شخص ممکن است آزرده خاطر شده و یا اگر بیش از حد نزدیک باشد ممکن است از شما بترسد .

عوامل فرهنگی تاثیر گذار بر فاصله ها

یک زوج جوان دانمارکی که به شهر سیدنی در استرالیا مهاجرت کرده بودند به عضویت یک باشگاه درآمدند .چند هفته پس از عضویت در این باشگاه چند تن از خانمهای عضو باشگاه گله مند بودند که مرد دانمارکی بیش از حد به آنها نزدیک می شود ، بنابراین آنها از حضور این مرد احساس راحتی نمی کنند ، به همین طریق چند تن از مردان عضو باشگاه شکوه داشتند که زن دانمارکی با استفاده از علایم غیر کلامی به آنها نشان داده است که می توانند با او رابطه داشته باشند . این موقعیت بیانگر این حقیقت است که فاصله صمیمی برای اروپایی ها بین 20 تا 30 سانتیمتر و در برخی فرهنگ ها حتی از این مقدار هم کمتر است . زوج دانمارکی در فاصله 25 سانتیمتری کاملاً احساس راحتی می کردند و از این واقعیت که فاصله 46 سانتیمتری استرالیایی ها را نادیده گرفته بی خبر بودند . آنها همچنین بیشتر از استرالیایی ها در چشمان دیگران خیره می شدند که این مسئله باعث قضاوت اشتباه در مورد آنها شد.

ورود به قلمرو صمیمی فردی از جنس مخالف روشی برای نشان دادن علاقه به آن فرد است و معمولاً پیشروی (advance) نامیده می شود . اگر پیشروی به دورن حوزه صمیمی پذیرفته نشود، فرد پیش رونده باید به عقب برگردد تا فاصله لازم را حفظ کند. اگر پیشروی پذیرفته شود فرد دیگر جایگاه خود را حفظ کرده و به فرد پیش رونده اجازه می دهد، تا در قلمرو صمیمی او بماند . آن چیزی که برای زوج دانمارکی یک برخورد اجتماعی عادی بود توسط استرالیایی ها به عنوان عملی با انگیزه های جنسی تفسیر شد . دانمارکی ها فکر می کردند رفتار دوستان استرالیایی شان سرد و غیر دوستانه است زیرا روبه عقب رفته و فاصله خود را حفظ می کردند .

من در یک کنفرانس در ایالات متحده متوجه شدم هنگامی که مهمانان آمریکایی با یکدیگر ملاقات و گفتگو می کردند فاصله 122-46 سانتیمتری را رعایت کرده و بر جای خود ثابت می ماندند . اما هنگامی که یک ژاپنی شروع به صحبت با یک آمریکایی کرد هر دو به آرامی شروع به حرکت در اطراف اطاق کردند. در حالیکه فرد آمریکایی به تدریج به سمت عقب می رفت و فرد ژاپنی به طرف او جلو می رفت . این کار تلاشی بود از جانب هر دو نفر برای حفظ فاصله ای که بر طبق فرهنگ خودشان در آن احساس راحتی می کردند . فرد ژاپنی برای حفظ فاصله 25 سانتیمتری مورد نیاز خود پیوسته به جلو می رفت ، اما با این کار ناخوداگاه باعث نادیده گرفتن فاصله مورد نیاز فرد آمریکایی می شد و به همین دلیل فرد امریکایی برای حفظ فاصله حداقل 46 سانتیمتری مورد نیاز خود به عقب می رفت . شاید به همین دلیل است که در مذاکرات تجاری آسیایی ها و اروپایی ها یا آمریکایی ها با نوعی سوء ظن به همدیگر نگاه می کنند . اروپایی ها و آمریکایی ها ، آسیایی ها را احساساتی و زود آشنا و آسیایی ها آنها را سردو بی احساس می نامند . نااگاهی از تفاوت فاصله ها در فرهنگ های مختلف می تواند به آسانی به سوء تفاهم و ایجاد باورهای غلط درباره افرادی از آن فرهنگ ها شود .

فاصله های شهری و روستایی

همانگونه که قبلاً ذکر شد ، مقدار فاصله شخصی مورد نیاز برای یک فرد با تراکم جمعیت منطقه ای که آن فرد در آنجا پرورش یافته مرتبط است .کسانی که در مناطق کم جمعیت روستایی رشد کرده اند فاصله شخصی بیشتری نیاز دارند تا کسانی که در مناطق پر جمعیت شهری . تماشای اینکه یک شخص در هنگام دست دادن به چه اندازه دست خود را دراز می کند نشان می دهد که آیا او اهل یک شهر

بزرگ است یا یک ناحیه دور افتاده روستایی . ساکنان شهرها فاصله خصوصی 46 سانتیمتری خود را دارند ؛ و این فاصله تقریباً به اندازه فاصله دست دادن دو فرد شهری است . (شکل 10) این فاصله امکان می دهد تا دو نفر در منطقه بی طرف (Neutral) با همدیگر دست بدهند .



شکل 10- دو مرد شهری در حال دست دادن

افرادی که در روستا ها یا شهرهای کوچک بزرگ شده اند ممکن است فاصله ای تا 100 سانتیمتر و یا بیشتر داشته باشند و این فاصله ای است که افراد روستایی معمولاً در هنگام دست دادن رعایت می کنند.



شکل 11- دست دادن دو مرد روستایی

افراد روستایی تمایل دارند در هنگام دست دادن محکم بر سر جای خود ایستاده بدن خود را تا حد لازم خم کنند تا بتوانند با کسی دست بدهند . در حالیکه یک فرد شهری برای دست دادن و احوالپرسی به جلو می آید . افرادی که در نواحی دور افتاده و بسیار کم جمعیت رشد یافته باشند ممکن است، به یک فاصله شخصی 6 متری نیاز داشته باشند . این افراد ترجیح می دهند با کسی دست ندهند و به جای آن از فاصله ای دور به او دست تکان دهند (شکل 12)



شکل 12 – احوال پرسی افراد اهل مناطق کم جمعیت

این اطلاعات مثلاً برای فروشندگان شهری که برای معامله با کشاورزان به مناطق روستایی می روند بسیار مفید است . با توجه به اینکه فاصله شخصی یک کشاورز ممکن است بین 200-100 سانتیمتر یا حتی بیشتر باشد ، دست دادن با او می تواند به معنی نادیده گرفتن این فاصله و در نتیجه آزردگی خاطر او شود . این فروشندگان همگی بر این باورند که بهترین روش برای احوالپرسی با یک کشاورز که در منطقه ای دور دست زندگی می کند دست تکان دادن از فاصله ای دور است .

قلمرو و مالیکت

دارایی های تحت تملک فرد نیز قلمرو خصوصی او را تشکیل می دهند که هر شخص برای حفظ آنها مبارزه خواهد کرد . این دارایی ها از قبیل خانه ، دفتر کار ، اتومبیل و غیره بیانگر نوعی قلمرو هستند که هر یک از آنها با مرزهایی از قبیل دیوار

، نرده و یا در مشخص می شوند. هر قلمرو ممکن است چندین قلمرو فرعی داشته باشد . بعنوان مثال در یک خانه شاید بتوان آشپزخانه را قلمرو خصوصی مادر دانست که هر کس به این قلمرو تجاوز کند او اعتراض خواهد کرد . پدر خانواده ممکن است صندلی مخصوص به خود را داشته باشد و یک مدیر هنگام کنفرانس بر صندلی مخصوصی می نشیند که هر یک از این ها نمونه ای از قلمرو خصوصی این افراد می باشند. این مکانها معمولاً از طریق استفاده مکرر از آنها یا گذاشتن وسایل شخصی بر روی آنها یا در نزدیکی آنها مشخص می شوند . اگر سرپرست یک خانواده از یک مهمان بخواهد که بنشیند و این مهمان نااگاهانه بر روی صندلی وی بنشیند ، او کاملاً به خاطر نادیده گرفتن قلمرو خصوصی اش ناراحت می شود بهترین روش برای اجتناب از چنین موقعیتی رسیدن این سئوال ساده است : صندلی شما کدام است ؟

اتومبیل

روان شناسان متوجه شده اند که افرادی که رانندگی می کنند واکنشی کاملاً متفاوت بارفتار اجتماعی معمولی شان در مورد قلمرو خود نشان می دهند . به نظر می رسد که اتومبیل تاثیر تشدید کننده ای بر اندازه فضای شخصی دارد . در بعضی موارد این فضا تا ده برابر حد معمول افزایش می یابد ، به گونه ای که راننده تا فاصله 10 متری از جلو و عقب اتومبیل را متعلق به خود می داند وقتی که این فاصله توسط راننده دیگری نادیده گرفته شود ، حتی اگر هیچ خطری هم وجود نداشته باشد ، راننده اول خشمگین می شود . این موقعیت را مثلاً با زمانی که دو نفر می خواهند وارد آسانسور شوند مقایسه کنید . اگر فردی با عجله و قبل از شخص جلویی وارد آسانسور شود برگشته و از او معذرت خواهی می کند

اتومبیل برای بعضی افراد مثل یک پیله یا یک پناهگاه است که می توانند خود را از جهان بیرون در آن پنهان کنند .

به طور خلاصه ، دیگران بر اساس احترامی که شما برای فضای خصوصی شان قائل می شوید شما را می پذیرند و یا نمی پذیرند . به همین دلیل است که مردم معمولاً آدمهای بی نزاکتی را که در برخورد شان با دیگران معمولاً با کف دست به پشت آنها می زنند یا قسمتی از بدنشان را لمس می کنند دوست ندارند . از آنجایی که عوامل زیادی بر میزان فاصله بین اشخاص تاثیر می گذارد ، قبل از قضاوت درباره حفظ این فاصله توسط افراد مختلف باید این عوامل را در نظر داشت با نگاه کردن به تصویر شماره 13 می توان به نتیجه گیری های زیر رسید.



شکل 13

1. هم مرد و هم زن در شهر زندگی می کنند و مرد دارد با حالتی صمیمانه به زن نزدیک می شود .

2. مرد فاصله صمیمی کمتری از زن داشته و نادانسته دارد فاصله صمیمی زن را نادیده می گیرد .

3. مرد از فرهنگی با فاصله صمیمی کمتری می آید (احتمالاً یک شهر بزرگ) و زن در یک محیط کم جمعیت و یا روستایی پرورش یافته است .

چند سوال ساده و مشاهده بیشتر این زوج می تواند پاسخ صمیمی را آشکار کرده و از بروز یک موقعیت شرم آور یا برداشت های نادرست پیشگیری کند .

فصل سوم
حالت های کف دست

گشادگی و صداقت

در طول تاریخ ، دستان باز نشانه حقیقت ، صداقت ، وفاداری وتواضع بوده است . بسیاری از سوگندها در حالی یاد می شوند که کف دست بر روی قلب قرار دارد و هنگامی که کسی در دادگاه شهادت می دهد کف دست خود را باز و در هوا نگاه می دارد ، کتاب مقدس را در دست چپ نگاه داشته و کف دست راست خود را به گونه ای بالا نگه می دارد که اعضای دادگاه آن را ببینند .

در برخورد های روازنه ، مردم معمولاً در دو موقعیت کف دست خود را باز نگه می دارند .یکی کف دست رو به بالا است که مشخصه یک فرد گدا است که از شما تقاضای پول یا غذا می کند و دیگری کف دست به سمت پایین است که به معنی محدود کردن و کنترل کردن و پایین آوردن است یکی از مهمترین روش ها برای تشخیص صداقت افراد نشانه های کف دست است . انسان ها برای نشان دادن صداقت و تواضع خود کف دست هایشان را نشان می دهند . (شکل 14)



شکل 14 – می خواهم کاملا باشما رو راست باشم

این عمل نیز مثل بسیاری دیگر از حرکات زبان بدن کاملاً ناآگاهانه است هنگامی که کودکی دروغ می گوید یا چیزی را پنهان می کند. معمولاً دستان خود را در پشت سر پنهان می کند به همین گونه هنگامی که شوهری که شب را با دوستان خود به گردش رفته، و می خواهد این کار خود را از همسرش پنهان کند معمولاً دستان خود را در جیب فرو برده و یا در زیر بغل خود می گذارد و سعی می کند کار خود را توضیح دهد . بنابراین پنهان کردن دستها ممکن است به همسر بفهماند که شوهرش حقیقت را پنهان می کند . فروشندگان معمولاً وقتی می خواهند درستی دلایل نخریدن کالایشان توسط مشتری را بیازمایند به دست های خریدار نگاه می کنند .

استفاده عمدی از کف دست به منظور گول زدن

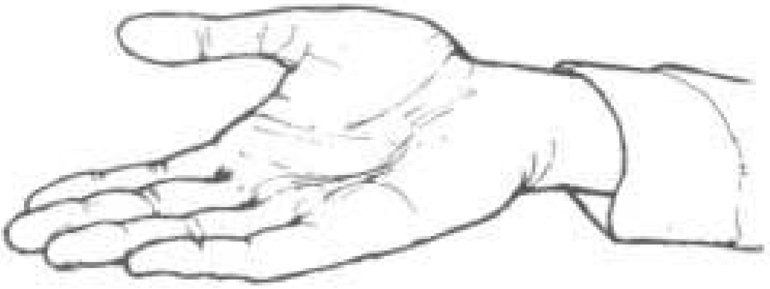
خواننده ممکن است سئوال کند اگر من با دستان باز دروغ بگویم مردم دروغ های مرا باور می کنند ؟ پاسخ به این سئوال هم بلی وهم خیر است . اگر شما آشکارا دروغ بگویید ودستهایتان باز باشد ممکن است در نظر شنونده دروغگو به نظر بیایید زیرا بسیاری از حالات دیگر که باید برای اثبات صداقت شما مشهود باشند وجود ندارند و حالتهای منفی که در هنگام دروغ گفتن از شما بروز می کنند مشهود و در نتیجه با حالت دستان باز در تناقض اند . همانگونه که قبلاً گفته شد دروغگویان حرفه ای کسانی هستند که هنر هماهنگی زبان غیر کلامی با زبان کلامی خود را تقویت کرده اند .

اما این امکان وجود دارد که با تمرین دستان باز در ارتباط با دیگران خود را مورد اعتماد تر جلوه دهید ؛ متقابلا هر چقدر استفاده از دستان باز بیشتر شود ، تمایل به دروغگویی کمتر می شود. جالب است بدانید که برای بیشتر مرم دروغ گفتن با دستان باز مشکل است و دستان باز در حال ارتباط با دیگران می تواند مانع دادن اطلاعات غلط توسط دیگران به شما شده و آنها را ترغیب کند با شما رو راست باشند.

قدرت کف دست

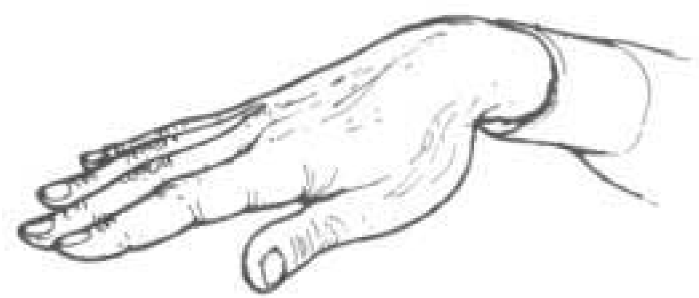
یکی از قوی ترین علامت های غیر کلامی توسط کف دست ارسال می شود .اگر از این حالت به درستی استفاده شود ، به صاحب آن اقتدار و قدرت نفوذ بر دیگران را می دهد سه نوع حالت کف دست وجود دارد که عبارتند از : کف دست روبه بالا ، کف دست رو به پایین و کف دست بسته در حالیکه انگشت اشاره باز است . تفاوت

های بین این سه وضعیت در مثال زیر مشخص شده است . به شخصی می گویید جعبه ای را برداشته و آن را به مکان دیگری در همان اطاق منتقل کند. فرض می کنیم که شما از همان لحن صدا ، همان کلمات وهمان حالات چهره استفاده کرده و فقط وضعیت کف دست خود را تغییر می دهید. حالت کف دست رو به بالا به عنوان یک حالت متواضعانه و غیر تهدید آمیز و یادآور حالتی است که یک گدا در خیابان به کار می برد (شکل 15) کسی که از اوخواسته شده جعبه را جا به جا کند ، احساس نخواهد کرد که این تقاضا با فشار و از موضع برتری انجام شده و در نتیجه احساس تهدید نخواهدکرد



شکل 15- حالت کف دست متواضعانه

وقتی که کف دست رو به پایین باشد بیانگر نوعی اقتدار است. شخصی که از او درخواست شده تا جعبه را جابه جا کند احساس خواهد کرد که به او دستور داده شده و بنابراین یک احساس منفی در او ایجاد خواهد شد (شکل 16). به عنوان مثال ، اگر فرد مورد نظر همکار و هم رتبه شما باشد احتمال دارد که تقاضای شما را انجام ندهد. اگر آن شخص زیر دست شما باشد این فرمان را اجرا خواهد کرد زیرا شما ما فوق او هستید .


شکل 16- حالت غالب و سلطه جو

در تصویر شماره 17 دست به شکل مثلث بسته است و فقط انگشت اشاره باز است که به طور نمادین فرد مورد نظر را وادار به اطاعت می کند . این حالت آزار دهنده ترین حالتی است که یک فرد می تواند در ارتباط با دیگران به کار برد


شکل 17- حالت تهاجمی و پرخاشگر

دست دادن

دست دادن یادگاری از زمان انسان های غار نشین است وقتی که آنها به همدیگر می رسیدند برای انکه نشان دهند که مسلح نیستند و چیزی را پنهان نکرده اند دستان

خود را به هوا بلند کرده و کف دستان خود را نشان می دادند این حالت در طی قرن ها تغییر کرد و حالت هایی چون دست بر روی قلب و بسیاری از حالتهای دیگر بوجود آمد. یکی از اشکال مدرن این مراسم احوالپرسی باستانی، دست دادن است .

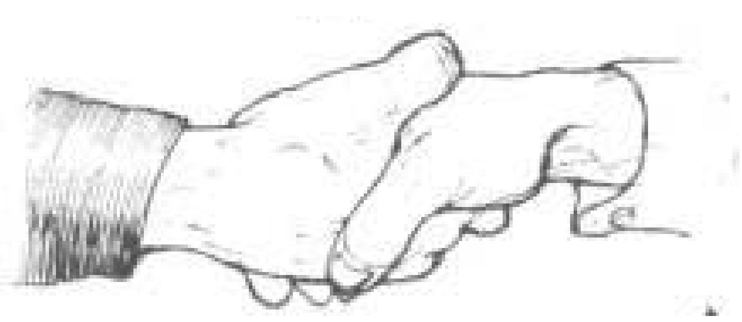
دست دادن های آمرانه و فرمانبرانه

با در نظر گرفتن چیزهایی که قبلاً درباره تاثیر یک فرمان داده شده در حالت های کف دست رو به بالا و کف دست رو به پایین گفته شد ، اجازه دهید ارتباط این دو را با دست دادن بررسی کنیم . تصور کنید که شما کسی را به تازگی برای اولین بار ملاقات کرده و به حالت معمول با هم دست می دهید . با دست دادن با این فرد شما یکی از سه برداشت را درباره او خواهید داشت. اول : نفوذ : « این فرد قصد دارد مرا تحت نفوذ خود قرار دهد» بهتر است مراقب باشم. دوم : تواضع : « من میتوانم این فرد را تحت نفوذ خود قرار دهم او هر کاری که من بخواهم انجام خواهد داد .سوم: برابری : من این شخص را دوست دارم . با هم به خوبی کنار خواهیم آمد . این برداشت ها به طور ناخوداگاه منتقل می شوند ، و با تمرین و کاربرد هوشیارانه آنها ، تکنیک های دست دادن می تواند تاثیر مستقیمی بر نتیجه ملاقات چهره به چهره با دیگران داشته باشد . نفوذ یا سلطه از طریق چرخاندن دست به گونه ای که کف دست رو به پایین و پشت دست رو به بالا باشد منتقل می شود (شکل 18). نیازی نیست که کف دست شما کاملاً رو به زمین باشد ، همینکه دست شما نسبت به دست فرد دیگر رو به پایین باشد کافی است ، و این مفهومش این است که شما می خواهید کنترل را در دست داشته باشید . مطالعات انجام شده در مورد تعدادی از مدیران موفق نشان می دهد که اکثر آنها نه تنها در دست دادن پیش قدم بوده اند ، بلکه از دست دادن نوع اول (نفوذ) استفاده کرده اند .

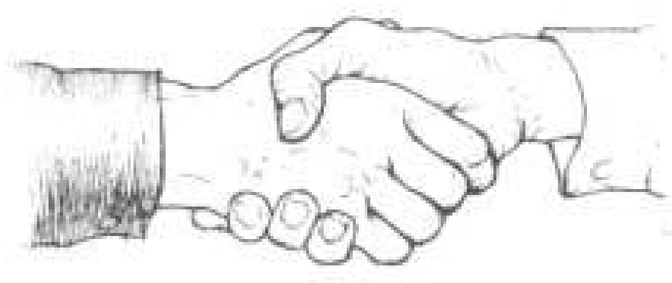
تواضع : حالتی است که در هنگام دست دادن شما کف دست خود را رو به بالا و پشت دست خود را رو به پایین نگاه می دارید (شکل 19) و مفهوم آن این است که می خواهید کنترل موقعیت را به طرف مقابل بسپارید. هنگامی که دو فرد با نفوذ با هم دست می دهند هر یک از آنها می کوشد دست دیگری را به حالت فرمانبرانه در آورد که بر سر این کار یک مبارزه نمادین شکل می گیرد. نتیجه این کار باقی ماندن هر دو دست در وضعیت عمودی است ، در حالیکه هر یک از آنها می کوشد احساس احترام را نسبت به دیگری منتقل کند(شکل 20) این حالتی از دست دادن است که یک پدر به پسر خود می آموزد و به او می گوید « مثل یک مرد دست بده".



شکل 18- به دست گرفتن کنترل



شکل 19- واگذاری کنترل

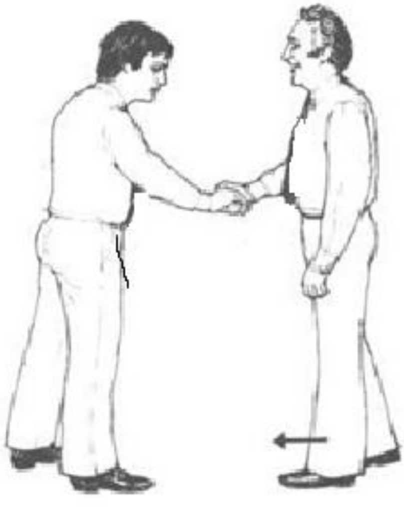


شکل 20- دست دادن مردانه

وقتی کسی به حالت آمرانه با شما دست می دهد ، برگداندن آن به حالت متواضعانه نه تنها مشکل بلکه بسیار واضح است . یک تکنیک ساده برای خنثی کردن حالت آمرانه وجود دارد که علاوه بر بازگرداندن کنترل وضعیت به نفع شما ، می تواند شما را قادر سازد تا طرف مقابل را با نادیده گرفتن فضای شخصی او بترسانید . برای کامل کردن این تکنیک خنثی سازی باید در حالی که برای دست دادن به طرف فرد مقابل می روید پای چپ خود را پیش بگذارید (شکل 22) سپس پای راست خود را جلو بیاورید به طرف چپ و به جلوی فرد مقابل و به درون فضای شخصی او حرکت کنید (شکل 23) حالا پای چپ خود را در امتداد پای راست قرار داده تا این حرکت را کامل کنید سپس دست آن فرد را تکان دهید .



شکل 21- فرد سمت چپ حالت دست دادن سلطه جو را استفاده میکند



شکل 22 - فرد سمت راست با پای چپ خود به جلو می آید



شکل 23- فرد سمت راست پای راست خود را هم جلو اورده و دست فرد مقابل را به حالت عمودی در می آورد

این تاکتیک به شما امکان می دهد تا دست خود را مستقیم کرده و یا دست طرف مقابل را به حالت متواضعانه در آورید و زیر پا گذاشتن فاصله صمیمی فرد مقابل کنترل موقعیت را به دست بگیرید .

روش دست دادن خود را بررسی کنید که آیا هنگامی که دست خود را برای دست دادن دراز می کنید پای چپ خود را پیش می گذارید یا پای راست تان را . بیشتر مردم راست پا هستند و بنابراین انعطاف پذیری و فضای کمی برای حرکت در داخل محدوده دست دادن دارند ، این یک نقص است و به طرف مقابل امکان می دهد تا کنترل اوضاع را به دست بگیرد . تمرین کنید تا بتوانید با پای چپ خود به

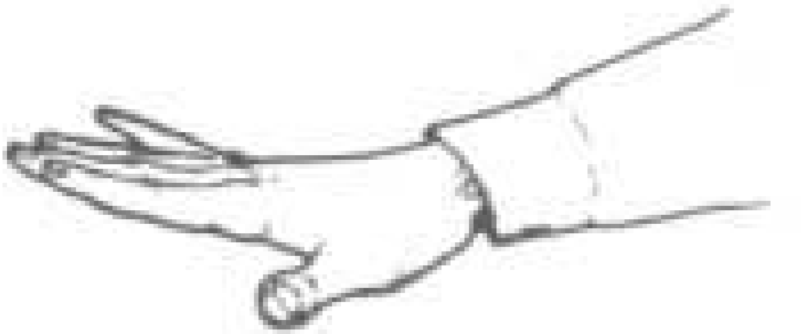
محدوده دست دادن وارد شوید ، خواهید دید که این کار برای خنثی کردن حالت غالب فرد مقابل و بدست گرفتن کنترل موقعیت کاملاً آسان است .

چه کسی پیشقدم می شود ؟

اگر چه دست دادن با کسی که برای اولین بار ملاقات می کنید یک رسم پذیرفته شده است ، اما موقعیت هایی وجود دارد که پیشقدم شدن در این کار عاقلانه نیست . با در نظر گرفتن این که محکم دست دادن نشانه خوش آمد گویی است ، قبل از انجام این کار پرسیدن چند سئوال از خودتان بسیار مهم است . آیا واقعاً من خوش آمده ام ؟ آیا این شخص از دیدن من خوشحال است ؟ به کارآموزان فروشندگی آموزش داده می شود که اگر با یک خریدار که بدون قرار قبلی ملاقات می کنند در دست دادن پیشقدم شوند ، ممکن است یک احساس منفی در او بوجود آید و مجبور به انجام کاری شود که نمی خواهد . در چنین مواردی بهتر است که منتظر پیشقدم شدن طرف مقابل ماند ، و اگر او پیشقدم نشود بهتر است به سر تکان ادن به علامت احوالپرسی اکتفا کرد .

سبک های دست دادن

سبک کف دست رو به پایین تهاجمی ترین سبک دست دادن است زیرا شانس رابطه برابر را به طرف مقابل نمی دهد این سبک در مردان پرخاشگر و سلطه جویی متداول است که همیشه در این کار پیشقدم می شوند و دیگران را مجبور به اتخاذ وضعیت متواضع می کنند (شکل 24).



شکل 24 - کف دست رو به پایین



شکل 25– خنثی کردن حالت فوق

چندین روش برای مقابله با این سبک دست دادن وجود دارد. شما می توانید از تکنیک قدم برداشتن به سمت راست که در بالا توضیح داده شد استفاده کنید (شکل های (21 تا 23) ، اما بعضی وقتها به دلیل قوی بودن و محکم دست دادن طرف مقابل، این کار مشکل است . یک روش ساده برای این کار، گرفتن روی دست طرف مقابل و تکان دادن آن است (شکل 25)

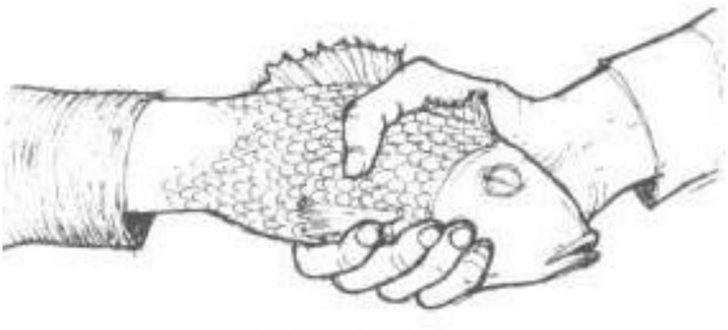
با این روش شما طرف غالب محسوب می شوید و در حالیکه دست شما بر روی دست او قرار داشته و کف دست شما به سمت پایین است کنترل دست طرف مقابل را به دست می گیرید . البته چون این روش دست دادن گستاخانه است در کاربرد آن باید بسیار محتاط بود .

دست دادن دستکشی بعضی اوقات دست دادن سیاستمدار نامیده می شود . فرد پیشقدم سعی می کند در طرف مقابل این احساس را القا کند که او قابل اعتماد و صادق است ، اما وقتی از این تکنیک برای کسی استفاده کنید که تازه ملاقات کرده اید، ممکن است تاثیر معکوس داشته باشد در این حالت آن فرد مظنون و محتاط می شود. این سبک دست دادن باید فقط با کسانی به کار رود که آنها را به خوبی می شناسید .

شاید هیچ نوع دست دادن به اندازه نوع ماهی مرده (dead fish) بویژه هنگامی که دست سرد و مرطوب باشد کسل کننده نیست . این نوع دست دادن عمدتاً به این دلیل که کف دست به راحتی می تواند به سمت بالا برگردانده شود نشانه شخصیت ضعیف فرد است . شگفت انگیز اینکه بسیاری از افراد که از این نوع دست دادن استفاده می کنند از مفهوم آن بی خبرند (شکل 27) .



شکل 26 – دست دادن به حالت دستکش



شکل 27- دست دادن به حالت ماهی مرده

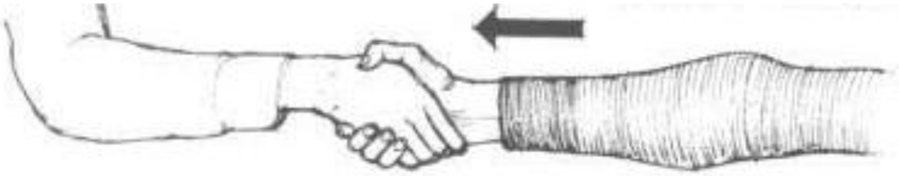
دست دادن « انگشت خردکن » مشخصه انسانهای متجاوز ومهاجم و خشن است متاسفانه هیچ روش موثری برای مقابله با این نوع دست دادن وجود ندارد. هدف اصلی این دست دادن دور نگاه داشتن طرف مقابل از ورود به حوزه صمیمی آن فرد است . البته این نوع دست دادن ممکن است توسط افرادی که در مناطق دور افتاده روستایی پرورش یافته و فاصله شخصی بزرگی دارند به کار گرفته شود . اما روستاییان در هنگام دست دادن معمولاً کمی به جلو خم شده و یا روی یک پای خود می ایستند .



شکل 28 – دست دادن خرد کننده

گرفتن نوک انگشتان فرد مقابل نوع دیگری از دست دادن است که اگر چه ممکن است بنظر آید که کاربرآن نسبت به طرف مقابل علاقمند و مشتاق است ، اما در حقیقت اعتماد به نفس کافی ندارد . هدف اصلی این نوع دست دادن هم دور نگاه داشتن فرد مقابل در یک فاصله مناسب از خود است .

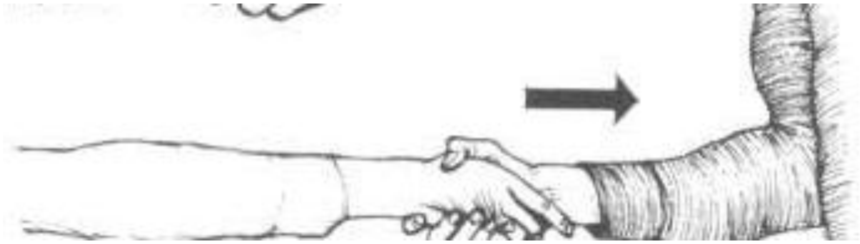
کشیدن دست طرف مقابل به سمت خود می تواند به یکی از دو معنی زیر باشد. یا کاربر این نوع دست دادن ، تنها هنگامی احساس امنیت می کند که در فضای شخصی خود باشد، و یا از فرهنگی می آید که در آن حوزه صمیمی کوچک است و به نظر خود معمولی رفتار می کند .



شکل 29- دراز کردن دست به سوی فرد مقابل



شکل 30- گرفتن نوک انگشتان



شکل 31- کشیدن دست فرد مقابل

هدف از دست دادن با دو دست نشان دادن صمیمیت ، اعتماد و عمق احساسات نسبت به طرق مقابل است. در اینجا به دو نکته مهم باید توجه داشت، اول: از دست

چپ برای انتقال بیشتراحساسات به طرف مقابل استفاده می کنیم و میزان آن بستگی دارد که دست چپ خود را در کجای دست راست طرف مقابل (مچ ، ساعد ، بازو و یا شانه) قرار می دهیم . بعنوان مثال گرفتن آرنج (شکل 33) نشان دهنده احساسات بیشتری از گرفتن مچ (شکل32) است و گرفتن شانه (شکل 35) احساسات عمیق تری از گرفتن بازو (شکل 34) را نشان می دهد .



شکل 32 -گرفتن مچ



شکل 33- گرفتن آرنج

دوم : استفاده از دست چپ بیانگر ورود به حوزه صمیمی طرف مقابل است . در مجموع گرفتن مچ و آرنج طرف مقابل بین دوستان نزدیك و بستگان قابل قبول است گرفتن بازو و شانه بین اشخاصی قابل قبول است که رابطه عاطفی عمیقی داشته باشند . سیاستمداران برای وانمود کردن به داشتن علاقه شدید به مردم معمولاً با رای دهندگان از این نوع دست دادن استفاده می کنند .



شکل34-گرفتن بازو



شکل 35- گرفتن شانه

فصل چهارم
حالت های دست و بازو

مالیدن کف دستها به همدیگر

مالیدن کف دستها به همدیگر روشی است که مردم به زبان غیر کلامی انتظارات مثبت خود را بیان می کنند کسی که تاس می ریزد آن را به نشانه انتظار برنده شده در کف دستهای خود می مالد ، مجری برگزاری جلسات دستهای خود را به هم مالیده و اعلام می کند مشتاقانه منتظر شنیدن صحبت های سخنران بعدی هستیم ،پیشخدمتی که سر میز شما می آید و کف دستهایش را به هم می مالد انتظار دریافت انعام دارد .



شکل 36 - آیا هیجان انگیز نیست؟

سرعت مالیدن کف دستها به هم نشان می دهد که او انتظار دارد چه کسی از این نتایج مثبت بهره ببرد . فرض کنید می خواهید خانه ای بخرید و به یک دفتر معامله املاک مراجعه می کنید ، پس از توصیف منزل مورد نظر خود ، اگر نماینده دفتر دستهای خود را به سرعت به هم مالیده و بگوید یک مورد مناسب برای شما دارم ، نشانه این است که شما از این معامله سود خواهید برد . اما اگر کف دستهایش را به آرامی به هم بمالد به این مفهوم است که فروشنده از این معامله سود خواهد برد و این معامله به نفع شما نیست . البته باید همیشه موقعیت را در نظر داشت مثلاً اگر کسی در سرمای زمستان در ایستگاه اتوبوس دستهای خود را به هم بمالد مفهوم آن گرم کردن خود است .

مالیدن انگشت شست به انگشت های دیگر یا انگشت اشاره معمولاً به معنی انتظار دریافت پول تفسیر می شود . این کار معمولاً توسط فروشندگانی انجام می شود در حالیکه به مشتریان خود مثلاً می گویند من 40 درصد زیر قیمت به تو می فروشم و یا کسی که می خواهد از دوستش پول قرض بگیرد قصد پس دادن آن را ندارد .

دست های در هم گره خورده

در ابتدا به نظر می رسد که این حالت نشانه اعتماد به نفس است زیرا اکثر کسانی که از این حالت استفاده می کنند لبخند می زنند و شاد بنظر می رسند اما در بعضی مواقع این حالت می تواند نشانه درماندگی یا نگرش خصمانه باشد .



شکل 37 – دستهای در هم گره خورده

این حالت سه وضعیت اصلی د ارد ؛ دستان در هم گره خورده در جلوی صورت (شکل 37)، دستهایی که روی میز قرار دارد (شکل 38)، و دستهایی که در جلوی شما آویزان است (شکل 39) .



شکل 38– دستهای گره کرده در حالت روی می



شکل 39– دستهای گره کرده در حالت افتاده

بنظر می رسد که همچنین رابطه ای بین ارتفاعی که دستها نگه داشته می شوند و شدت حالت منفی شخص وجود داشته باشد ؛ به این معنی که کنترل کسی که دستانش را بالا نگه داشته (شکل 37) مشکل تر از کسی است که دستانش پایین است (شکل 38)

دستهای برج مانند

همانطور که قبلاً گفته شد حالتهای بدنی به صورت گروهی به کار می روند ، و در تفسیر آنها باید مجموع این حالتها و موقعیتی که در آنها اتفاق می افتد را در نظر گرفت . این حالت می تواند به عنوان یک استثناء در نظر گرفته شود زیرا معمولاً به طور مستقل جدا از دیگر حالتها به کار می رود در حقیقت افراد دارای اعتماد به

نفس ، ما فوق یا کسانی که بسیار کم از زبان بدن استفاده می کنند این حالت را به کار می برند .مدیران معمولاً در هنگام دادن دستورات به زیر دستان خود از این حالت استفاده می کنند .

این حالت دو شکل دارد : برج افراشته یا رو به بالا (شکل 40) که معمولاً در هنگام بیان دیدگاهها و عقاید به کار می رود ؛ و برج روبه پایین (شکل 41) که معمولاً در هنگام گوش دادن به صحبت های دیگران استفاده می شود . زنان معمولاً از برج رو به پایین ومردان از برج رو به بالا استفاده می کنند اگر در هنگام استفاده از حالت برج رو به بالا (شکل 40) سر به سمت عقب کشیده شده باشد نشانه غرور و تکبر است .



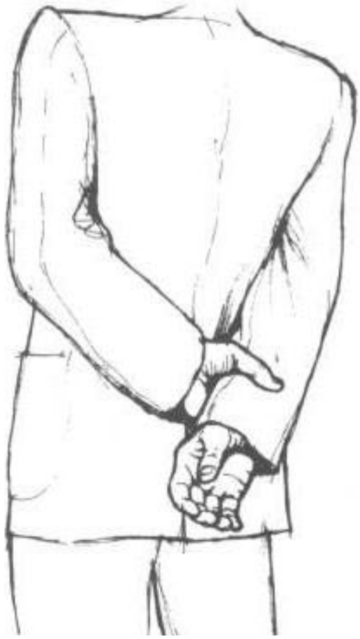
شکل 40 – برج افراشته

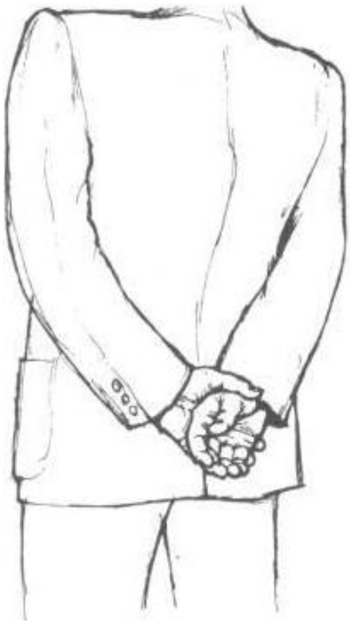


شکل 41- برج رو به پایین

گرفتن مچ ، دست و بازو

معروف است که خانواده سلطنتی انگلستان عادت دارند در هنگام راه رفتن سر خود را بالا گرفته چانه خود را به جلو داده و با یک دست ، دست دیگر را در پشت سر بگیرند . این حالت در بین افراد دیگری از جامعه هم متداول است ، به عنوان مثال برخی پلیس های در حال گشت زدن ، مدیران مدرسه در حال قدم زدن در حیاط مدرسه ، افسران عالیرتبه نظامی و افراد قدرتمند دیگر نیز به کار می رود .





شکل های 42– و 43– حالتهای برتری و اعتماد به نفس



شکل 44 – اعتماد به نفس

بنابراین این حالت نشان دهنده برتری و اعتماد به نفس شخص می باشد . علاوه بر این ، این حالت به کاربران اجازه می دهد تا شکم و ، سینه خود را که دلالت از بی باکی دارد به دیگران نشان دهند تجربه نشان داده است که اگر زمانی که شما در موقعیت های اضطراب آور بوده و تحت فشار عصبی قرارداريد از این حالت استفاده کنید احساس آرامش و اعتماد به نفس کرده و از فشار روانی خلاص می شوید .

جلوه های شست

در کف بینی ، شست نشانه قدرت شخصیت و اراده است و استفاده شست ها در زبان غیر کلامی با این موضوع موافقت دارد . استفاده از آنها نشانه سلطه ، برتری و حتی تهاجم است ؛ حالت شست یک حالت ثانویه بخشی از یک مجموعه است . جلوه های شست نشانه های مثبتی هستند، حتی در مواردی که توسط یک مدیر خونسرد در برخورد با زیر دستانش مورد استفاده قرار گیرد . این حالت همچنین در بین افرادی که لباسهای گران قیمت می پوشند متداول است .
شست ها ، نشان دهنده برتری بوده و حتی زمانی که با پیام های کلامی کاملاً متناقض همراه باشند به اندازه کافی روشن و گویا هستند . به عنوان مثال وکیل مدافعی را در نظر بگیرید که در حالیکه یقه خود را با دست گرفته و سر خود را به عقب خم کرده (شکل 46) رو به هئیت منصفه کرده و می گوید « خانمها و آقایان با کمال تواضع از شما تقاضا می کنم .... » این سخنان با ژستی که او گرفته کاملاً متناقض است و هئیت منصفه احساس خواهد کرد که او در حرف هایش صداقت ندارد .

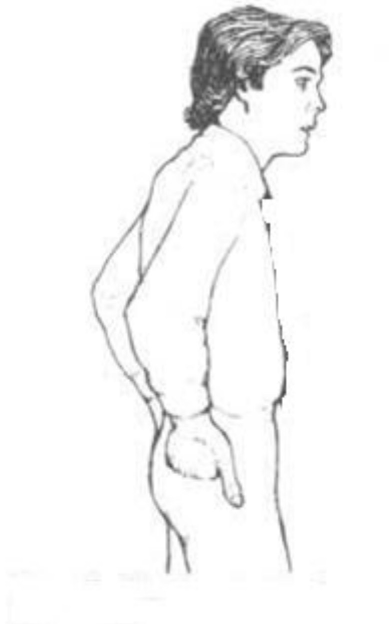


شکل 45 – فرو کردن دستها در جیب

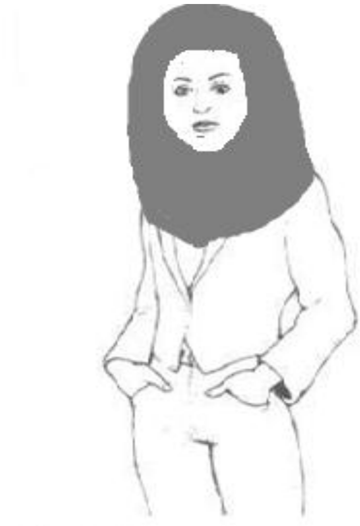


شکل 46– " به نظر من ...."

انگشت های شست معمولاً از جیب افراد بیرون می ماند ، بعضی وقتها این انگشت ها (شکل 47) به شیوه ای پنهانکارانه برای پنهان کرن نگرش سلطه جویانه فرد مورد نظر در جیب عقب فرو می رود . زنهای سلطه جو و پرخاشگر هم از این حالت استفاده می کنند (شکل 48)



شکل 47 نگرش سلطه جویانه



شکل 48- دست ها در جیب



شکل 49 حالت دفاعی یا منفی

دستهای زیر بغل در حالیکه انگشت ها به سمت بالا قرار دارد حالت متداول دیگری است . این حالت یک نشانه دو گانه است که شامل یک حالت دفاعی یا منفی (دستهای زیر بغل) به اضافه یک حالت برتری طلبی (شست های رو به بالا) است (شکل 49) شست همچنین می تواند به عنوان نشانه ای برای مسخره کردن و بی احترامی به کار رود ، در این حالت شست برای اشاره یه یک شخص دیگر به کار می رود (شکل 50) بعنوان مثال هنگامی که یک مرد به طرف دوستش خم شده و در حالیکه با انگشت شست به همسرش اشاره می کند و می گوید می دونی ، زنها همه مثل هم هستند ، قصد او مسخره کردن همسرش است . بنابراین با شصت به زنان اشاره کردن ، به ویژه توسط یک مرد آزار دهنده است . این حالت در بین زنان زیاد معمول نیست ، اگر چه بعضی اوقات برای اشاره به شوهر خود یا کسانی را که دوست ندارند استفاده می شود .



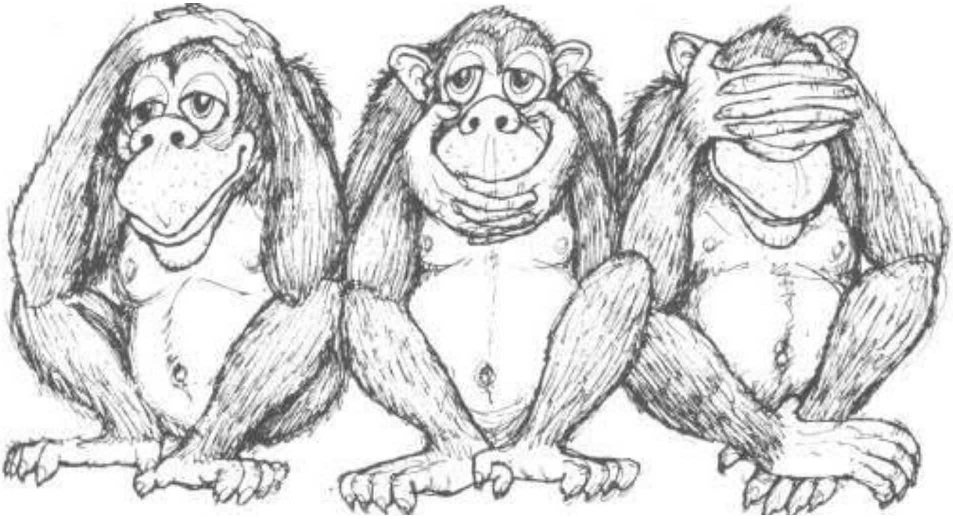
شکل 50 – اشاره انگشت به منظور تمسخر

فصل پنجم
حالت های دست به چهره

گول زدن ، شک کردن ، دروغ گفتن

چگونه می توانید بفهمید که کسی دارد دروغ می گوید ؟ تشخیص حالت گول زدن غیر کلامی یکی از مهمترین مهارتهایی است که می توان یاد گرفت . (شکل 51) سه حالت رایج در چنین حالت هایی را نشان می دهد وقتی که ما حرفهایی غیر واقعی می شنویم معمولاً با دست گوشهای خود را می پوشانیم ، وقتی سخن دروغی را به زبان می آوریم با دست دهان خود را می گیریم ، وقتی نمی خواهیم شاهد دیدن صحنه ای ناخوشایند باشیم با دست چشمان خود را می پوشانیم . کودکان این کارها را آشکارا انجام می دهند ، اما هر چه انسان بزرگتر می شود ، حالتهای دست به چهره پیچیده تر و غیر آشکارتر شده ، اما باز هم در هنگام دروغ گفتن اتفاق می افتد .گول زدن همچنین می تواند به معنی شک ، تردید ، دروغ گویی و اغراق باشد .

همیشه وقتی کسی دست خود را به چهره می گذارد نشانه دروغ گویی نیست . این عمل ممکن است نشان دهنده این باشد که شخص در حال گول زدن شما است. برای اثبات شک خود باید به مشاهده بیشتر مجموعه حالتها ادامه دهید . در حقیقت نباید حالت دست به چهره را به تنهایی مورد تفسیر قرار داد . محققین آمریکایی متوجه شدند که پرستارانی که درباره سلامتی بیماران خود به آنها دروغ می گفتند بیشتر از پرستارانی که حقیقت را به بیماران خود می گفتند از حالت دست به چهره استفاده می کردند .



شکل 51 – چیز های بد را نبینیم، نگوییم، و نشنویم

نگهبان دهان

نگهبان دهان یکی از معدود حالتهایی است که در بزرگسالان نیز به اندازه کودکان آشکار است . دست دهان را می پوشاند و شست بر روی گونه فشار داده می شود در حالیکه مغز در حالت نیمه هوشیار به آن یاد می دهد تا بکوشد سخنان گول زننده را سرکوب کند (شکل 52). بعضی وقتها ممکن است این حالت با چند انگشت بر روی دهان یا حتی یک مشت بسته بر روی دهان اجرا شود ، اما معنی آن یکسان است . حالت نگهبان دهان نباید با حالت ارزیابی که در فصل بعد مورد بررسی قرار خواهد گرفت اشتباه شود . بسیاری از افراد سعی می کنند حالت نگهبان دهان را با یک سرفه دروغین پنهان کنند .



شکل 52- محافظ دهان

اگر کسی که مشغول صحبت کردن است از این حالت استفاده کند ، نشان دهنده دروغگویی او است. اگر در حالیکه به سخنان شما گوش می کند دهان خود را با دست بپوشاند ، نشان می دهد که او احساس می کند شما دارید دروغ می گویید .یکی از ناخوشایند ترین صحنه ها برای یک سخنران این است که ببیند شنوندگان از این حالت استفاده کرده اند . در چنین حالتی باید به سخنان خود پایان داد ، و یا اینکه از آنها خواست تا اگر انتقادی یا اعتراضی به سخنان شما دارند ابراز کنند یا اگر سئوالی دارند بپرسند.

لمس کردن بینی

لمس کردن بینی در واقع یک شکل پیشرفته پنهان کردن حالت نگهبان دهان است .این حالت ممکن است از چند مالش آرام بینی و یا یک لمس سریع تقریباً غیر قابل تشخیص آن، تشکیل شده باشد . برخی خانمها برای پاک نشدن آرایش چهره خود

با احتیاط چند ضربه آرام به بینی خود می زنند . یک توضیح برای من علت لمس کردن بینی این است که ، در حالیکه فکر منفی وارد مغز می شود ، حالت نمیه هوشیار مغز به دست دستور می دهد تا جلوی دهان را بگیرد اما در آخرین لحظه برای اینکه این عمل کمتر مشهود باشد ، دست از سمت چهره دور شده و به جای آن بینی با سرعت لمس می شود .

توضیح دیگر این است که دروغگویی باعث احساس سوزش در پایانه های عصبی بینی شده و خاراندن بینی بدین علت است . اما غالباً سئوال می شود اگر کسی واقعاً بینی اش بخارد چه ؟ پاسخ این است که کسی که بینی اش بخارد برای برطرف کرن خارش آن با فشار بینی خود را می مالد و یا می خاراند ، اما در حالت دروغگویی این مالیدن با خاراندن بینی بسیار سبک است . این حالت هم مثل حالت نگهبان دهان می تواند هم توسط گوینده و هم توسط شنونده مورد استفاده قرار گیرد .



شکل 53– لمس کردن بینی

مالیدن چشم

این حالت در واقع تلاش مغز برای جلوگیری از دیدن اعمال ناشایست از قبیل حقه بازی ، دروغ گویی و شک است. انسان ها معمولاً در هنگام دروغ گویی چشمهایی خود را شدیداً می مالند و اگر دروغ خیلی بزرگ باشد معمولاً چشمان خود را به نقطه ای دور و یا به کف اطاق می دوزند .



شکل 54– مالیدن چشم

خاراندن گوش

این حالت در واقع کوششی از جانب مغز برای جلوگیری از شنیدن کلمات ناصحیح است (شکل 55). این حالت شکل تغییر یافته دو دست روی گوش گذاشتن کودکان است . گونه های دیگری از مالیدن گوش شامل فرو کردن انگشت در

سوراخ گوشها یا خم کردن لاله گوش بر روی سوراخها و پوشاندن آنهاست .حالت آخر نشانه این است که شنونده به اندازه کافی گوش داده و دیگر تمایلی به گوش دادن ندارد و در عوض می خواهد صحبت کند .



شکل 55 – خاراندن گوش

خاراندن گردن

در این حالت انگشت اشاره دستی که با آن می نویسید ناحیه زیر گوش و یا یک طرف گردن را می خاراند. نکته جالب این است که شخص معمولاً حدود پنج بار این کار را تکرار می کند. این حالت نشانه ای از شک و تردید است و معمولاً مشخصه افرادی است که می گویند « مطمئن نیستم موافق باشم ». این حالت به ویژه

هنگامی که زبان کلامی آن را نقص کند ، مثلاً وقتی شخصی می گوید می فهمم چه احساسی دارید بسیار جالب است .



شکل 56 – خاراندن گردن در هنگام تردید

کشیدن یقه

تحقیق نشان داده است که دروغ گفتن باعث ایجاد نوعی احساس سوزش و خارش در ناحیه صورت و گردن می شود و برای فرو نشاندن آن به مالیدن یا خاراندن آن قسمت نیاز است . بنظر می رسد که این دلیل قانع کننده ای باشد برای اینکه چرا برخی افراد هنگامی که دروغ می گویند یقه خود را می کشند. در واقع وقتی کسی دروغ بگوید ومتوجه شود که به او شک کرده اند در ناحیه گردن عرق می کند .

البته کشیدن یقه در هنگام خشم شدید و درماندگی هم به منظور راحت تر نفس کشیدن به کار می رود .



شکل 57 – کشیدن یقه در هنگام خشم و درماندگی

انگشتان در دهان

انگشتان معمولاً موقعی که انسان زیر فشار باشد در دهان گذاشته می شوند . این حالت در واقع یک تلاش ناخود آگاه برای احساس امنیت به شیوه کودکی است که سینه مادر خود را می مکد. کودکان و نوجوانان انگشت شست خود را جایگزین سینه مادر می کنند و بزرگسالان چیزهایی از قبیل سیگار ، پیپ ، قلم را علاوه بر انگشتان خود در دهان قرار می دهند. در حالیکه بیشتر حالت های دست بر دهان نشانه دروغگویی و گول زنندگی است ، اما گذاشتن انگشت در دهان نشان دهنده

نیاز درونی به امنیت خاطر و اطمینان است . در هنگام بروز چنین حالتی باید به فرد مورد نظر اطمینان خاطر و آرامش داد (شکل 60)



شکل 58 – فقدان احساس امنیت و اطمینان خاطر

تفسیر درست و تفسیر غلط

توانایی تفسیر دقیق حالت های دست بر چهره در شرایط معین نیازمند صرف زمان و مشاهده بسیار است. ما می توانیم با اطمینان فرض کنیم زمانی که یک شخص یکی از حالت های دست بر چهره را استفاده می کند یک فکر منفی به ذهنش خطور کرده است . اما سئوال این است که این فکر منفی چیست ؟ این فکر می تواند شک ، نیرنگ ، تردید ، اغراق ، بدبینی و یا دروغگویی باشد مهارت واقعی، تفسیر توانایی درک نشانه های منفی است . بهترین کار که می توان در این مورد انجام داد تجزیه و تحلیل حالتهایی است که قبل از حالت دست بر چهره می آیند و تفسیر این حالت

با توجه به آن حالتهاست . به عنوان نمونه ، یکی از دوستان من که با هم شطرنج بازی می کنیم وقتی که از حرکت دادن مهره ای مطمئن نیست گوش خود را می مالد یا بینی خود را لمس می کند . اخیراً من متوجه حالتهای دیگری از او شدم که می توانم تفسیر کرده و به نفع خودم از انها استفاده کنم . من کشف کردم که هر گاه من مهره ای را لمس می کنم تا آن را حرکت دهم فوراً حالتهایی را به خود می گیرد که نشان می دهند درباره حرکت من چه فکری می کند . اگر او در صندلی بنشیند و به صندلی تکیه کند (اعتماد به نفس) ، می توانم تصور کنم که حرکت مرا پیش بینی کرده و ممکن است درباره حرکت خلاف آن هم فکر کرده باشد . اگر به محض اینکه من مهره ام را لمس می کنم ، او دهان خود را بپوشاند ، یا بینی یا گوش خود را بمالد ، به این معنی است که او در مورد حرکت من یا حرکت خودش یا هر دو آنها تردید دارد . این به این معنی است که هر چقدر بتوانیم حرکات بیشتری بعد از واکنش منفی او انجام دهم ، به همان میزان شانس موفقیت من بیشتر است .

حالت های گونه و چانه

گفته می شود یک گوینده خوب کسی است که به طور غریزی می داند چه وقت شنوندگان او مشتاق به شنیدن صحبت هایش هستند و چه موقع خسته شده اند و باید حرف هایش را قطع کند. یک فروشنده خوب احساس می کند که آیا خریدار احتمالی از کالای مورد نظر خوشش آمده یا خیر . حالت های دست به گونه و دست به چانه می تواند به فروشنده بفهماند که او موفق بوده است یا خیر .

خستگی

وقتی که شنونده ای دست خود را زیر چانه خود می گذارد نشانه این است که از سخنان گوینده خسته شده و این تلاش برای بالا نگه داشتن سر و جلوگیری از خواب رفتن است . خستگی مفرط و بی علاقگی به سخنان گوینده زمانی مشهود است که سر به طور کامل روی دست قرار گرفته باشد (شکل 59) و شدیدتر از آن هنگامی است که سر بر روی میز قرار گرفته و فرد خرناس بکشد .



شکل 59 – کسالت و خستگی مفرط

زدن با انگشتان بر روی میز و زدن کف پا به زمین گاهی اوقات توسط سخنرانان حرفه ای به غلط به عنوان خستگی تفسیر می شود ، اما در حقیقت این ها نشانه های اهمیت اند . زمانی که شما به عنوان گوینده متوجه این علایم شدید ، باید کاری کنید تا توجه این افراد را به سخنان خود جلب کنید تا مانع تاثیر منفی این حرکات بر دیگران شوید . مخاطبینی که نشانه های خستگی و بی قراری را با هم از خود نشان می دهند به این مفهوم است که گوینده باید به صحبت های خود خاتمه دهد . قابل

توجه است که سرعت زدن بر روی میز یا کف اطاق با میزان بیقراری شخص ارتباط دارد هر چقدر این سرعت بیشتر باشد میزان بی قراری او بیشتر است .

ارزیابی

ارزیابی با گذاشتن دست به حالت بسته بر روی گونه در حالیکه انگشت اشاره رو به بالا قرار دارد نشان داده می شود (شکل 60). اگر شخصی علاقه خود به گوش دادن را از دست بدهد اما به خاطر ادب بخواهد وانمود کند که علاقمند به گوش دادن است ، این وضعیت مقداری تغییر کرده و چانه بر روی کف دست قرار می گیرد (شکل 59). نشانه علاقه وتوجه واقعی زمانی است که دست بر روی گونه قرار بگیرد ، نه آنکه سر بر روی دست . زمانی که انگشت اشاره به طورعمودی رو به بالاو بر روی گونه قرار گرفته و انگشت شست بر زیر چانه باشد ، شنونده دیدی منفی و یا انتقادی نسبت به گوینده یا موضوع او دارد . ممکن است انگشت اشاره به عنوان تداوم افکار منفی غالباً بر روی چشم گذاشته شده یا آن را بمالد . از انجایی که حالت فرد بازتاب دهنده نگرش اوست ، هر چه این حالت بیشتر ادامه یابد ، دیدگاه منفی بیشتر باقی خواهد ماند . وجود این حالت در بین شنوندگان نشانه این است که گوینده باید فوراً اقدامی مناسب برای جلب توجه شنوندگان و یا پایان دادن به سخنرانی خود انجام دهد . یک عمل ساده مثل دادن چیزی به شنونده می تواند باعث تغییر این وضعیت شود . این حالت اغلب با حالت علاقمندی اشتباه می شود ، اما قرار گرفتن چانه بر روی انگشت شست که مشخصه حالت انتقادی است تفاوت را آشکار می سازد(شکل 61)



شکل 60 – ارزیابی علاقه مندانه



شکل 61 – نشانه افکار منفی

ضربه زدن به چانه

اگر قرار است برای گروهی از مردم سخنرانی کنید ، در حالیکه ایده ای را مطرح می کنید آنها را به دقت تماشا کنید ، چیز جالبی خواهید دید . اکثریت قریب به اتفاق شنوندگان یک دست خود را به طرف چهره خود آورده و شروع به بروز حالت های ارزیابی خواهند کرد . وقتی که به قسمت نتیجه گیری سخنرانی خود می رسید و از آنها می خواهید که پیشنهادها و انتقادهای خود را مطرح کنند حالت های ارزیابی از بین خواهد رفت . یک دست به سمت چانه خواهد رفت و حالت ضربه زدن به چانه شروع خواهد شد . این ضربه زدن به چانه به این مفهوم است که شنونده در حال تصمیم گیری است. اگر به عنوان مثال به دنبال این حالت دستها و پاها بر روی هم قرار بگیرند و شنونده به پشتی صندلی تکیه دهد این زبان غیر کلامی به معنی « نه » است اما اگر شنونده در حالی که نشسته به سمت جلو متمایل شود به معنی « آری » است .

انواع حالت های تصمیم گیری

افراد عینکی در هنگام تصمیم گیری به جای ضربه زدن به چانه ممکن است عینک را از چهره برداشته و یک دسته آن را در دهان خود قرار دهند . کسی که پیپ می کشد ممکن است در این هنگام پیپ خود را در دهان قرار دهد که نشانه این است که او از تصمیم خود مطمئن نیست و این عمل مانع تصمیم گیری فوری او می شود . از آنجائیکه حرف زدن با دهان پر عادت خوبی نیست ، گذاشتن چیزی در دهان میتواند توجیه خوبی برای فرار از تصمیم گیری فوری باشد .



شکل 62 – حالت تصمیم گیری زنانه



شکل 63 - حالت تصمیم گیری مردانه

ترکیب حالتهای دست بر چهره

بعضی وقتها حالتهای خستگی ، ارزیابی و تصمیم گیری با هم بروز می کنند ، که هر یک از آنها بخشی از افکار فرد را نشان می دهد . (شکل 64) نشان می دهد که حالت ارزیابی و تصمیم گیری با هم انجام می شود . این فرد در حالیکه پیشنهاد مطرح شده را ارزیابی می کند ، در همان حال مشغول تصمیم گیری است. وقتی که این فرد توجه خود را نسبت به گوینده از دست می دهد، سر او به تدریج بر روی چانه قرار می گیرد(شکل65).



شکل 64 - ارزیابی/ تصمیم گیری



شکل 65 - ارزیابی/ تصمیم گیری/ کسالت

خاراندن سر و ضربه زدن به آن

یکی از حالتهای رایج در هنگام دروغ گفتن، مالیدن پشت گردن با کف دست است (شکل 66). شخصی که در حال دروغ گفتن است معمولاً از نگاه کردن به دیگران طفره رفته و به پایین نگاه می کند. البته این حالت به هنگام عصبانیت و درماندگی هم به کار می رود. البته در این حالت ابتدا فرد مورد نظر با کف دست خود ضربه ای به پشت گردن زده و سپس شروع به مالیدن آن می کند . تصور کنید که مدیری از کارمند خود می خواهد که کاری را انجام دهد و کارمند فراموش می کند. وقتی مدیر از کارمند می پرسد که نتیجه چه شد ؛ کارمند فراموشکاری خود را با زدن ضربه ای با کف دست به سر خود (پیشانی یا پشت گردن) نشان می دهد ، گویی که به طور نمادین خود را تنبیه می کند. اگر چه زدن بر سر فراموشکاری را نشان می دهد ، اما همچنین نشاندهنده احساسی است که آن فرد نسبت به شما و موقعیت خودش دارد . اگر او به پیشانی خود ضربه بزند (شکل 67) نشانه این است که

ترسی از این وضعیت ندارد ، اما اگر ضربه را به پشت گردن خود بزند نشانه این است که از عواقب این فراموشی می ترسد. کسانی که بنابر عادت پشت گردن خود را می مالند بیشتر دیدگاههای منفی و انتقادی دارند ، و کسانی که پیشانی خود را می مالند بیشتر انسان های سرخوش و بی خیال هستند.



شکل 66 تظاهر به گردن درد



شکل 67 – اوه نه، دوباره نه

فصل ششم
حالتهای دست ها

حالتهای دستهای تا شده

پنهان شدن در پشت مانع یک واکنش معمولی انسانی است که در اوایل دوران کودکی به منظور محافظت از خود یاد می گیریم . ما به عنوان یک کودک در هنگام تهدید در پشت اجسامی از قبیل میز ، صندلی ، مبلمان وهمچنین دامن مادر خود پنهان می شویم . در حالیکه بزرگتر می شویم ، این رفتار پنهان شدن پیچیده تر شده و در حدود شش سالگی که پنهان شدن پشت اجسام مادی قابل قبول نیست ، یاد می گیریم تا در موقعیت تهدید دستهای خود را محکم بر روی سینه خود به حالت تا شده قرار بدهیم . در دوران نوجوانی می آموزیم که این حالت را با شل کردن دستها همراه با پاهای خم شده کمتر آشکار سازیم .
در حالیکه بزرگتر می شویم حالت خم کردن دستها بر روی سینه (دست زیر بغل گذاشتن) را بسیار به کار می بریم تا جاییکه برای دیگران زیاد مشخص نباشد . با خم کردن یک یا هر دو دست بر روی سینه مانعی ایجاد می شود که در اصل تلاشی است برای دور کردن تهدیدها یا دفاع در برابر شرایط ناخوشایند . یک چیز قطعی است ، و آن اینکه وقتی کسی عصبی بوده و یا افکار منفی و دفاعی دارد ، دستهای خود را محکم بر روی سینه خود تا می کند ، نشانه ای که به معنی احساس تهدید است .

در یک تحقیق در آمریکا در مورد وضعیت دستهای خم شده نتایج جالبی بدست آمد. از گروهی ازدانشجویان خواسته شد که در یک سری سخنرانی ها شرکت کنند و به آنها دستور داده شد که در هنگام گوش دادن به سخنرانی دستهای خود را زیر بغل نگذارند ، پاهای خود را روی هم نیاندازند ، و در حالتی راحت و غیر رسمی

بنشینند . در پایان سخنرانی از هر یک از آنها درباره موضوع سخنرانی و مطالبی که به خاطر می آوردند و نظر شان درباره سخنرانی پرسیده شد . گروه دیگری از دانشجویان هم در این سخنرانی قرار داده شدند ، اما به آنها گفته شد که دستهایشان را محکم بر روی سینه خود تا کنند . نتایج نشان داد که گروهی که دستهای خود را تا کرده بودند ، 38 درصد کمتر از گروه دیگر مطالب را یاد گرفته و به یاد می آوردند . این گروه همچنین دیدگاهی انتقادی تر نسبت به سخنرانی داشتند . این تحقیق نشان داد هنگامی که شنونده دستهای خود را خم کرده و بر روی سینه قرار می دهد ، نه تنها افکار منفی بیشتری نسبت به گوینده دارد ، بلکه توجه کمتری هم به مطالب گفته شده می کند . به همین دلیل است که مراکز آموزشی باید صندلی هایی داشته باشند که دسته داشته تا به دانش آموزان امکان دهد تا دستهای خود را روی آنها قرار دهند .

بسیاری از مردم ادعا می کنند دستهای خود را به این دلیل روی سینه یا زیر بغل خود می گذارند چون احساس راحتی می کنند . هر حالتی وقتی با افکار شما هماهنگی داشته باشد راحت است ؛ یعنی اینکه اگر شما افکار منفی و دفاعی داشته باشید در حالت دست زیر بغل احساس راحتی خواهید کرد . به خاطر داشته باشید که در ارتباط های غیر کلامی، معنی هر پیام به دریافت کننده آن هم بستگی دارد و فقط به فرستنده پیام منحصر نمی شود . ممکن است شما در حالت دست بر سینه و پشت و گردن سیخ احساس راحتی کنید ، اما مطالعات نشان داده است که دریافت این حالت ها منفی است.

حالت دست بر سینه استاندارد

در تلاش برای پنهان شدن از یک موقعیت نامطلوب هر دو دست بر روی سینه به حالت تا شده قرار می گیرند . موقعیت های دست بر سینه بسیاری وجود دارد ، اما

در اینجا سه حالت بسیار متداول مورد بررسی قرار می گیرد . حالت دست به سینه استاندارد (شکل 68) یک حالت متداول است که تقریباً در همه جای دنیا نشانه حالت منفی و دفاعی است . این حالت معمولاً هنگامی که انسان در محافل عمومی در بین غریبه ها ، در صف ها ، در آسانسورها یا هر جای دیگر که انسان احساس ناامنی کند بروز می کند .

در یک سخنرانی در ایالات متحده ، سخنران عمداً به تعدادی از افراد معروف و مورد احترام حاضر در جلسه توهین کرد . بلافاصله پس از توهین لفظی به این انسان های محترم ، اکثریت (90 درصد) افراد حاضر در سالن حالت دستهای تا شده بر روی سینه را به خود گرفتند . این تجربه نشان داد که هر گاه انسان با چیزهایی که می شنود موافق نیست این حالت را به خود می گیرد . بسیاری از سخنران ها به این دلیل که قادر نیستند مفهوم این حالت را در شنوندگان خود درک کنند موفق نبوده اند پیام خود را به آنها منتقل کنند .

هر گاه در ملاقات چهره به چهره با یک فرد چنین حالتی را مشاهده کردید باید بدانید چیزی گفته اید که شنونده با آن موافق نیست ، بنابراین ادامه بحث بی معنی است و باید موضوع را عوض کنید . حقیقت این است که زبان غیر کلامی دروغ نمی گوید ولی زبان کلامی دروغ می گوید . در این موقعیت شما باید علت این واکنش را پیدا کرده و فرد مخاطب را در وضعیت پذیرندگی قرار دهید .



شکل 68- حالت معمول دست بر سینه

یک روش ساده اما موثر برای بر هم زدن این حالت ، دادن یک قلم ، کتاب یا چیزهای دیگری است تا شنونده مجبور شود برای گرفتن آن دست خود را دراز کند. درخواست از شنونده برای خم شدن به سمت جلو و دیدن چیزی هم می تواند مفید باشد . روش دیگر خم شدن به طرف شنونده با دستهای باز و پرسیدن سئوالی از او است . مثلاً می توان از او پرسید : می دانم سئوالی دارید ، چه می خواهید بدانید ؟ یا ″ شما چه فکری می کنید ؟ ″ و سپس بنشینید و نشان دهید که حالا نوبت اوست که حرف بزنند . با باز گذاشتن کف دستهایتان و در معرض دید قرار دادن آنها به زبان غیر کلامی به او می گویید که خواهان یک پاسخ روشن و صادقانه هستید.

دستهای تا شده تشدید شده

اگر علاوه بر دستهای تا شده در زیر بغل ، مشتهای فرد هم گره کرده باشند ، نشاندهنده نگرشی خصمانه و دفاعی است . این حالت غالباً با دندانهای به هم فشرده و صورت سرخ شده ترکیب می شود ، که در این حالت یک حمله لفظی و یا فیزیکی بعید نیست . یک حالت متواضع کف دستهای باز لازم است تا دلیل این حالت خصمانه را کشف کرد. فردی که از این حالت استفاده می کند (شکل 69)حالت تهاجمی دارد که بر خلاف حالت فرد شکل 68 است که حالت دفاعی دارد.



شکل 69 –مشتها حالت خصمانه را نشان میدهند

گرفتن بازوها

در این حالت بازوها محکم در دست گرفته شده و تلاش می شود تا این موقعیت تحکیم شده و از باز شدن دستها و تغییر حالت ممانعت شود (شکل 70) . در بعضی مواقع چنان بازوها محکم گرفته می شوند که به علت قطع شدن جریان خون نوک انگشتان سفید می شود . این حالت در بین کسانی که در اطاق انتظار پزشک ها و دندانپزشک ها نشسته ، و یا برای اولین بار منتظر سوار شدن به هواپیما هستند شایع است . این حالت نشان دهنده یک نگرش منفی محدود شده است . در اطاق قاضی ممکن است شاکی را در حالت مشتهای گره کرده (شکل 69) یا حالت تهاجمی و متشاکی را در حالت گرفتن بازوها (شکل 70) یا حالت تدافعی مشاهده کرد .



شکل 70 -گرفتن بازوها

مرتبه اجتماعی هم می تواند بر حالت دستهای تا شده تاثیر بگذار . یک فرد عالیرتبه می تواند در حضور افرادی که برای اولین بار ملاقات می کند برتری خود را با تا کردن دستهایش به نمایش بگذارد . بعنوان مثال مدیر یک اداره یا کارخانه که می خواهد به کارکنان خود معرفی شود با دست دادنهای غالب و سلطه جو و با حفظ فاصله اجتماعی مناسب با آنها (شکل 42) ، یا در حالی که یک دست خود را در جیب کرده با آنها احوالپرسی کند . او بندرت دستهای خود را تا زده و بر سینه می گذارد تا نشانه ای از عصبی بودن را از خود بروز دهد . متقابلاً کارکنان جدید پس از دست دادن با رئیس خود علت اضطرابی که از بودن در حضور رئیس خود دارند دست بر سینه می مانند . اما اگر همین مدیر با یک مدیر ما فوق اما جوانتر از خود ملاقات کند چه می کند ؟ نتیجه احتمالی این است که مدیر ما فوق اما جوانتر پس از دست دادن با مدیر مسن تر دستهای خود را در حالی که شست هایش روبه بالاست در زیر بغل خواهد گذاشت (شکل 71) . این حالت برای نشان دادن این است که فرد مورد نظر خونسرد است و مضطرب نیست . شست های رو به بالا نشانه اعتماد به نفس و دستهای تا شده نشانه محافظت از خود است .



شکل 71 – نگرش برتر نسبت به دیگران

تا شدگی جزیی دستها

اغلب استفاده از حالت دستهای تا شده کامل در حضور دیگران بیش از حد گویا است و نشان می دهد که ما ترسیده ایم . بعضی اوقات ما این حالت را با حالت خفیف تر آن عوض می کنیم . در این حالت ما یک دست خو را در کنار بدن خود آویزان کرده و با دست دیگر قسمتی از آن را می گیریم (شکل 73) .
این حالت را می توان در افرادی مشاهده کرد که در یک مهمانی در بین غریبه ها هستند و یا اعتماد به نفس کافی ندارند . حالت متداول دیگر گرفتن دستها در جلوی خود است (شکل 72) ، حالتی که معمولاً توسط افرادی استفاده می شود که در جلوی یک جمعیت ایستاده و یا به انجام سخنرانی دعوت شده اند . این حالت یادآور دوران کودکی است که در موقعیت های ترسناک والدین دستهای ما را می گرفتند و به ما احساس امنیت می دهد .



شکل 72 گرفتن دستها به منظور احساس امنیت



شکل 73

دستهای تا شده گول زننده

حالتهای گول زننده دستهای تا شده معمولاً توسط افرادی استفاده می شود که پیوسته در معرض دید و برخورد با دیگران هستند . این افراد شامل سیاستمداران ، فروشندگان ، مجریان تلویزیون و افرادی از این قبیل هستند که نمی خواهند مخاطبانشان احساس کنند که آنها نامطمئن و عصبی هستند . در اینجا نیز یک دست در جلوی بدن آویزان شده تا دست دیگر را بگیرد اما به جای تا شدن دستها ، یک دست ، کیف دستی ، ساعت ، النگو ، و یا اشیاء دیگر را لمس می کند (شکل 74) .تشخیص این حالت در خانمها به اندازه آقایان ، آشکار نیست زیرا آنها می توانند در چنین مواقعی کیف دستی خود را گرفته یا فشار می دهند (شکل 75) یکی از اشکال رایج این حالت گرفتن فنجان یا بطری نوشیدنی با هر دو دست است . بسیاری از چهره های شناخته شده نیز از این حالتها استفاده می کنند وخود از آن بی خبرند (شکل 78)



شکل 74- عصبانیت پنهان شده



شکل 75- استفاده از کیف به عنوان مانع



شکل76- دسته گل به عنوان مانع

فصل هفتم
حالت پاها

پاهای تا شده

پاهای تا شده نیز نشانه آن است که ممکن است یک نگرش منفی یا دفاعی وجود داشته باشد . تا کردن دستها بر روی سینه به منظور حفاظت از قلب و قسمت بالای تنه و تا کردن پاها به منظور محافظت از پایین تنه است . دستهای تا شده نیز دیدگاهی منفی تر از پاهای تا شده را نشان می دهد و گویا تر است . در مورد تفسیر نشستن خانمها با پاهای تا شده باید محتاط بود . زیرا این نوع نشستن در بین خانمها نوعی وقار محسوب می شود . اما برای آنها هم می تواند به عنوان یک حالت دفاعی به نظر برسد .

وضعیت پاهای تا شده استاندارد

قرار گرفتن یک پا (معمولاً پای راست) بر روی پای دیگر (پای چپ) (شکل 77) یک حالت معمولی است که توسط اروپاییان ، استرالیایی ها و اهالی زلاندنو برای نشان دادن نگرش عصبی ، دفاعی ، و کم حرفی به کار می رود . در عین حال این یک حالت حمایتی است که همراه با حالتهای منفی دیگر به کار می رود و نباید به طور مجزا مورد تفسیر قرار گیرد . بطور مثال ، افرادی که مدت طولانی در یک سالن سخنرانی و یا روی یک صندلی ناراحت بنشینند از این حالت استفاده می کنند ، البته در هوای سرد هم می توان این نوع نشستن را مشاهده کرد . وقتی که پاهای تا شده همراه با دست های تا شده، باشد (شکل 78) نشان دهنده کنار کشیدن و قطع ارتباط با اطرافیان است . این حالت در بسیاری از کشورها در بین خانمها رایج است و نشانه ناراحتی از دست شوهر می باشد .



شکل 77– تاشدگی معمولی پاها



شکل 78 – نشانه ناراحتی

وضعیت پاهای تا شده آمریکایی

این حالت نشان می دهد که یک نگرش رقابتی و مشاجره ای وجود دارد . این حالت توسط بسیاری از مردان آمریکایی که طبیعت رقابتی دارند استفاده می شود (شکل 79) . افرادی که باورهای محکم و انعطاف ناپذیری در یک بحث دارند اغلب علاوه بر انداختن یک پای خود بر روی دیگری با یک یا هر دو دست خود پای خود را نیز می گیرند . این نوع نشستن نشانه افراد کله شق و یک دنده ای است که به هیچ وجه حاضر نیستند افکار خود را تغییر دهند .



شکل 79 – حالت آمریکایی



شکل 80 – دستها پاها را نگه داشته اند

حالت ایستاده دست زیر بغل

گاهی افرادی را می توان در مجامع مشاهده کرد که در حالت ایستاده دستها را زیر بغل و یکی از پاها را بر روی دیگری قرار داده اند (شکل 81) . این افراد معمولاً در فاصله دورتری از حد معمول می ایستند و اگر کت یا پالتو پوشیده باشند دکمه های آن را می بندند . اگر از آنها سئوال بپرسید، متوجه می شوید که به احتمال زیاد غریبه اند و با افراد دیگر آشنا نیستند . در همان حال افراد دیگر ی را می بینید که با دستان باز ، دکمه های باز ، و حالتی راحت و خودمانی در حالی ایستاده اند که روی یک پا تکیه کرده و پای دیگر را به سوی افراد گروه نشانه رفته اند . بررسی ها نشان می دهد که این گونه افراد با دیگران دوست بوده یا به خوبی آشنا هستند . جالب

است بدانیم افرادی که دستهای خود را زیر بغل گذاشته و یک پا را بر روی دیگری انداخته ، اگر چه ممکن است لبخند بزنند و وانمود کنند که راحت اند ، اما در واقع نه راحت اند و نه اعتماد به نفس کافی دارند .

اگر به گروهی از افراد که در حالت راحت و دوستانه ایستاده اند ولی شما هیچ کدام را نمی شناسید بپیوندید و دستهای خود را محکم زیر بغل بگذارید ، مشاهده خواهید کرد که پس از چند دقیقه یکی یکی آنها همین حالت را به خود خواهند گرفت . حالا اگر شما آنها را ترک کنید مشاهده خواهید کرد که یکی یکی به حالت قبلی (دوستانه) بر می گردند .



شکل 81 – حالت ایستادن دفاعی

مراحل باز کردن دستها

به محض اینکه کسی در بین یک گروه احساس راحتی کند و بخواهد دیگران را بشناسد ، آنها یک سری حرکات مشخص انجام می دهند تا از حالت دفاعی به حالت راحت و آسوده خاطر تغییر حالت دهند . این حرکات عبارتند از :

مرحله اول : وضعیت دفاعی ، دستها زیر بغل و پاها روی هم قرار دارند (شکل 82) .

مرحله دوم : پاها از هم باز شده و به حالت خنثی در کنار هم قرار می گیرند .

مرحله سوم : دستها از هم باز شده و در موقع صحبت کرن ممکن است یک دست بازوی دست دیگر را بگیرد .

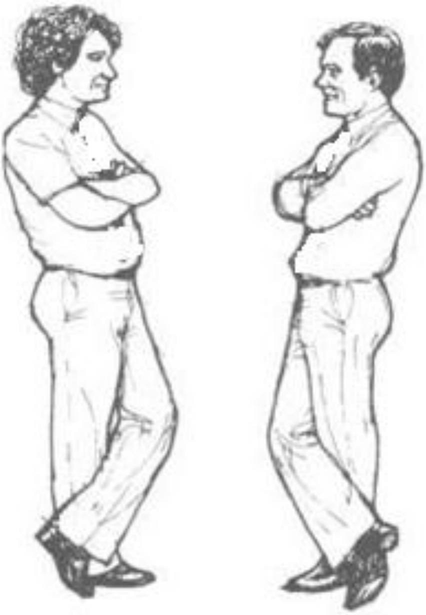
مرحله چهارم : دستها از هم باز بوده و ممکن است یک دست بر روی کمر یا در جیب قرار گیرد .

مرحله پنجم : فرد بر روی یک پا تکیه کرده و پای دیگر را به طرف فرد مورد علاقه خود نشانه می رود (شکل 83) .

حالت دفاعی یا احساس سرما ؟

بسیاری از مردم ادعا می کنند که حالت دفاعی ندارند بلکه پاها یا دستهای خود را به علت احساس سرما تا می کند . این فقط یک توجیه است زیرا حالتهای ناشی از احساس سرما و حالت دفاعی با هم تفاوت دارند . اول ، کسی که بخواهد دستهای خود را گرم کند آنها را معمولاً زیر بغل خود قرار می دهد ، در حالی که در حالت دفاعی آنها را زیر آرنجها قرار می دهد . دوم ، وقتی کسی احساس سرما کند دستهای خود را به بدن خود می فشارد و پاهایش سیخ و محکم اند (شکل 84) .

افرادی که معمولاً وضعیت دستها و پاهای تا شده را به خود می گیرند، ترجیح می دهند بگویند سردشان است تا اینکه بپذیرند که عصبی ، خجالتی یا در حالت دفاعی اند .



شکل 82 - بدن و نگرش بسته



شکل 83 - بدن و نگرش باز



شکل 84 - حالت مغرور و سرد

قوزک های به هم چسبیده

قوزک های به هم چسبیده نشانه حالت منفی و دفاعی است . شکل مردانه این حالت معمولاً همراه با مشتهای گره کرده است که بر روی زانوها قرار داند و یا دستهایی که محکم دسته های صندلی را گرفته اند (شکل 85) .



شکل 85 – حالت مردانه به هم چسباندن قوزک ها

شکل زنانه این حالت کمی متفاوت است ، زانوها به هم می چسبند ، پاها ممکن است به یک طرف مایل باشند و دستها بر روی قسمت فوقانی پاها قرار بگیرند (شکل 86)



شکل 86 – حالت زنانه به هم چسباندن قوزک پاها

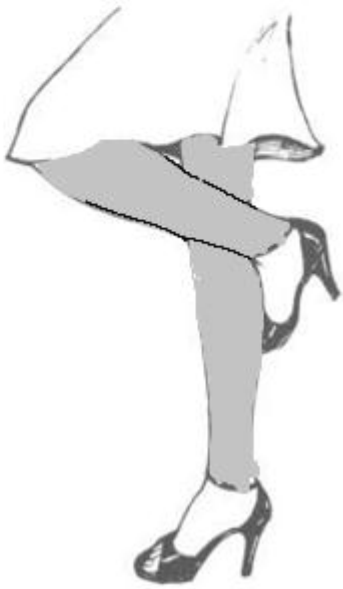
مشاهدات نشان داده است که وقتی مصاحبه شونده ای قوزک پاهایش را به هم می چسباند ، این عمل از نظر ذهنی به معنی گاز گرفتن لب ها است ، که مفهوم آن پنهان کردن افکار و احساسات منفی ، حالت عصبی و یا ترس است . در این موارد پرسیدن سئوالاتی درباره احساس مصاحبه شونده نمی تواند کمکی به رفع این حالت بکند . اما اگر مصاحبه کننده نزد مصاحبه شونده رفته و در کنار او بنشیند و مانعی (مثلاً میز) بین آنها نباشد ، قوزک ها معمولاً از هم باز شده و گفتگو آسانتر و دوستانه تر خواهد شد .

افرادی وجود دارند که ادعا می کنند بنا بر عادت اینگونه می نشیند و هیچ گونه احساسات منفی ندارند و در این حالت بیشتر احساس راحتی می کنند . اگر شما یکی از این افراد هستید باید بدانید که با هر گونه وضعیت دستها و پاها در زمانی که

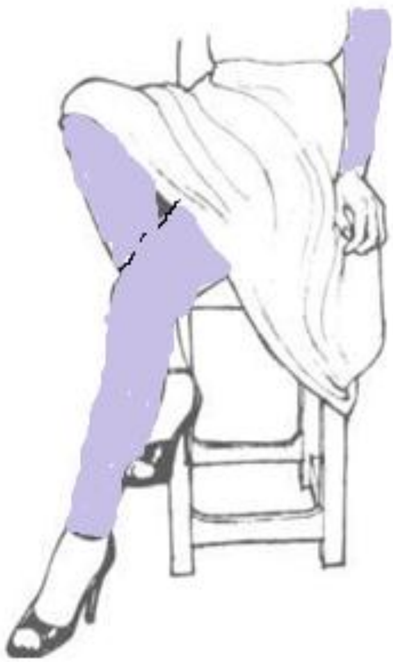
احساسات منفی یا دفاعی دارید احساس راحتی خواهید کرد . با توجه به این موضوع که حالت منفی باعث افزایش یا تداوم احساسات منفی شده و دیگران نیز این احساسات منفی را در شما تشخیص می دهند ، باید به منظور بالا بردن اعتماد به نفس و گسترش ارتباط با دیگران بتوانید از حالت های مثبت استفاده کنید .

پاهای به هم چسبیده

این حالت منحصراً توسط خانمها استفاده می شود ویکی از پاها بر پشت پای دیگر قرار می گیرد که نشانه شدید بودن نگرش منفی و منزوی بودن فرد است . در این وضعیت انسان مثل لاک پشتی است که در لاک خود فرو رفته باشد . البته این حالت در بین خانمهای خجالتی و ترسو هم رایج است .



شکل 87 – چسباندن پاها در حالت ایستاده



شکل 88 - چسباندن پاها درحالت نشسته

فصل هشتم
حالت ها و رفتارهای متداول دیگر

سوار شدن بر صندلی

قرن ها پیش جنگجویان برای محافظت از خود در برابر تیرها و نیزه های دشمن زره می پوشیدند ، و امروزه ، انسان متمدن هر گاه خود را در خطر حمله جسمی یا کلامی ببیند از هر آنچه در دسترس داشته باشد استفاده می کند تا این رفتار حفاظتی را به طور نمادین از خود بروز دهد. این رفتار شامل ایستادن پشت یک در ، نرده ، دیوار ، میز ، در داخل اتومبیل و یا سوار شدن بر یک صندلی می شود (شکل89) . پشتی صندلی به عنوان یک سپر محافظ عمل کرده و می تواند فرد را در حالت جنگجوی غالب و تهاجمی قرار دهد . بیشتر کسانی که بر صندلی سوار می شوند افراد سلطه جویی هستند که می کوشند تا کنترل دیگران را به دست بگیرند ، و پشت صندلی به عنوان یک محافظ در برابر هر گونه حمله ای عمل می کند .



شکل 89 – سوار شدن بر صندلی

بهترین روش برای خنثی کردن این حالت ایستادن یا نشستن در کنار چنین فرد و مجبور کردن او به تغییر حالت است . این عمل در بین یک گروه آسان تر است زیرا پشت فرد مورد نظر در معرض دید دیگران قرار دارد (بی دفاع است) .
اما چگونه باید با کسی که در این حالت بر یک صندلی چرخان سوار شده برخورد کرد ؟ بحث کردن با فردی در این حالت بی نتیجه است ، بنابراین بهترین روش حمله غیر کلامی است . به این منظور باید بر بالای سر چنین فردی ایستاد و از بالا به او نگاه کرد و به درون منطقه شخصی اش وارد شد (به او نزدیک شد) . این روش به قدری او را دستپاچه می کند که ممکن است حتی از پشت سر به زمین بیافتد .

گرفتن کرک یا نخ از لباس

وقتی شخصی با نظرات و گفته های دیگران مخالف است اما احساس می کند که نمی تواند عقیده خود را بیان کند ، حالتهایی به خود می گیرد که بیانگر نوعی جا به جایی است . کندن یا پاک کردن کرک یا چیزهای دیگر از لباس یک نوع از این حالت هااست . و فرد مورد نظر معمولاً نگاه خود را از دیگران منحرف کرده و به کف اطاقچشم می دوزد. این حالت یکی از شایع ترین نشانه های نارضایتی است و نشان می دهد که فرد مورد نظر با آنچه گفته می شود موافق نیست ، حتی اگر به زبان کلامی موافقت خود را ابراز می دارد .



شکل 90 –گرفتن نخ از لباس

برای غلبه بر چنین حالتی باید به فرد مورد نظر مثلاً گفت ، ″ خوب تو چی فکر می کنی ؟ ″ یا ″ می بینم تو هم نظراتی درباره این موضوع داری . ممکن است نظر خودت را بگی ؟ ″ سپس بنشینید ، دستهای خود را باز کنید ، و منتظر پاسخ او بمانید .

حالتهای سر

تکان دادن سر دو حالت بسیار متداول دارد : تکان دادن سر به طرف پایین و تکان دادن سر به این طرف و آن طرف . تکان دادن سر به طرف پایین در اکثر فرهنگ ها به معنی ″ بله ″ و ″ تایید ″ است . تحقیقات نشان داده است که حتی افرادی که کرو لال متولد شده اند از این حالت به عنوان تایید و تصدیق استفاده می کنند و باعث طرح این نظریه شده است که ممکن است این حالت مادرزادی و ذاتی باشد . سر تکان دادن به این طرف و آن طرف به معنی ″ نه ″ می باشد که این حالت هم ادعا

می شود ممکن است یک حالت ذاتی باشد ، اما بعضی ها معتقدند که این حالت اولین حالتی است که یک انسان در دوران نوزادی یاد می گیرد . آنها معتقدند که وقتی نوزاد به اندازه کافی شیر خورده باشد برای نشان دادن امتناع خود از شیر خوردن و رد کردن سینه مادر سر خود را تکان می دهد .یکی از راههای تشخیص نیت واقعی دیگران این است که ببینیم آیا در حالی که این افراد با زبان کلامی موضوعی را تایید می کنند سر خود را تکان می دهند یا خیر .

حالت های اصلی سر

سه حالت اصلی برای سر وجود دارد . اول: سر رو به بالا قرار دارد (شکل 91) . این حالت توسط فردی اتخاذ می شود که موضع بیطرفی نسبت به موضوع مورد نظر دارد . در این حالت سر معمولاً ثابت مانده و ممکن است گاه گاهی به عنوان تایید تکان داده شود . حالت های دست بر گونه که برای ارزیابی به کار می رود نیز ممکن است اغلب با این حالت همراه شود .



شکل 91 - حالت خنثی

دوم: هر گاه سر به یک طرف متمایل شود نشانه علاقه فرد مورد نظر به موضوع است (شکل 92) .



شکل 92- حالت علاقه مند

اگر می خواهید کالایی را تبلیغ کنید و یا سخنرانی کنید ، همیشه در بین مخاطبین خود به دنبال این حالت بگردید . اگر مخاطبین سر خود را به یک طرف متمایل کرده ، به طرف جلو خم شده و دست خود را به گونه های خود گذاشته باشند نشانه این است که به موضوع علاقمند و در حال ارزیابی صحبتهای شما هستند .

سوم: وقتی سر رو به پایین باشد نشانه نگرش منفی نسبت به موضوع است (شکل 93) . حالتهای ارزیابی انتقادی معمولاً در حالت سررو به پایین بروز می کنند . به عنوان یک سخنران همیشه با افرادی مواجه خواهید شد که سرهایشان رو به پایین و دستهایشان بر روی سینه قرار دارد . در چنین حالتی یک سخنران حرفه ای قبل از پرداختن به موضوع اصلی باید کاری انجام دهد تا مشارکت مخاطبین را جلب کند . اگر گوینده در این کار موفق باشد سرهای روبه پایین به سرهای متمایل به یک طرف تبدیل خواهد شد .



شکل 93- حالت عدم تایید

دستهای پشت سر

این حالت که بیشتر در بین حسابداران ، وکلا ، مدیران و افراد دیگری که دارای اعتماد به نفس کافی بوده و احساس برتری می کنند رایج است . اگر می توانستیم افکار آنها را بخوانیم می دیدیم که چیزی شبیه به ″من همه پاسخ ها را می دانم" یا ″شاید یک روز تو هم مثل من شوی" یا ″همه چیز تحت کنترل است ″می گویند . این حالت همچنین توسط افراد به اصطلاح" همه چیز دان ″ به کار می رود که برای دیگران بسیار آزار دهنده است و کلا این حالت را در صحبت با همکار خود به کار می برند و نشانه این است که هر دو آنها احساس می کنند چقدر با اطلاع هستند . البته این حالت می تواند به نشانه اعلام مالکیت بر آن مکان نیز به کار رود . شکل (94) فردی را نشان می دهد که علاوه بر احساس برتری آمادگی بحث کردن را هم دارد .



شکل 94 – احساس برتری

بستگی به موقعیت ، چندین روش برای کنترل این وضعیت وجود دارد . اگر می خواهید علت احساس برتری فرد مورد نظر را کشف کنید می توانید به طرف او خم شده و نظر او را نسبت به موضوع بپرسید یا چیزی را دور از دسترس او قرار داده و از او پرسید ″ آیا آن چیز را می بینی ؟ این کار باعث می شود او کمی به جلو متمایل شده و از این حالت خارج شود .

از طرف دیگر اگر فردی که دست های خود را در پشت سر قرار داده و می خواهد شما را سرزنش کند ، شما هم باید برای ترساندن او از همین حالت استفاده کنید (شکل 95) .



شکل 95 - احساس همرتبگی

به عنوان مثال دو وکیل در حضور همدیگر برای نشان دادن برابری موقعیت و همچنین توافق نظر از این حالت استفاده می کنند ، اما اگر یک فرد زیر دست در برابر ما فوق خود از این حالت استفاده کند باعث خشم او خواهد شد .

منشاء این حالت مشخص نیست ، اما احتمالاً دستها به عنوان پشتی یک مبل راحتی عمل می کنند که فرد می تواند به عقب لم داده و استراحت کند . تحقیق نشان داده که در یک شرکت بیمه ، 27 نفر از 30 مدیر فروش در حضور کارمندان خود از این حالت استفاده می کردند ، اما هرگز در حضور مدیران ما فوق خود این کار را نمی کردند .

حالتهای آمادگی و تهاجمی

کدام یک از حالت ها در موقعیت های زیر به کار می رود : نوجوانی که با والدین خود بحث می کند ، ورزشکاری که منتظر شروع مسابقه است ، و بوکسوری که در انتظار رفتن به روی رینگ است ؟ در تمام موارد فوق این افراد دست بر کمر ایستاده اند ، زیرا این حالت رایج ترین شکل بیان حالتهای تهاجمی است .

برخی این حالت را حالت « آمادگی » نامیده اند که در بعضی موقعیت ها صحیح است ، اما معنی اصلی آن تهاجم است . این حالت همچنین حالت « هدفمند » نامیده می شود ، زیرا فرد مورد نظر تمامی نیروی خود را در جهت رسیدن به هدف خود متمرکز کرده است . اغلب مردان در حضور زنان برای اثبات سلطه مردانه خود از این حالت استفاده می کنند .

جالب است بدانیم که پرندگان هم در هنگام مبارزه و یا جفت یابی برای اینکه خود را بزرگتر و قوی تر جلوه دهند پرهای خود را سیخ می کنند . شاید استفاده انسان ها از این حالت نیز به همین منظور باشد . مردان از این حالت برای به چالش کشیدن

افرادی که وارد قلمرو ایشان شود استفاده می کنند . البته در نظر گرفتن شرایط و حالتهای قبل از این حالت (دست بر کمر) برای نتیجه گیری مهم است . برای مثال آیا دکمه های کت باز است و لبه های کت به سمت عقب داده شده اند (شکل 98) ، یا دکمه های کت بسته است ؟ بسته بودن دکمه های کت نشانه حالت تهاجمی از روی درماندگی است در حالیکه باز بودن دکمه ها و به عقب دادن کت نشانه حالت تهاجمی بی باکانه است زیرا شخص آشکارا قلب و گلوی خود را به نمایش می گذارد که به زبان غیر کلامی نشانه بی باکی است . این حالت را می توان با باز کردن پاها و مشت کردن دستها تشدید کرد .



شکل 96 – حالت آمادگی مردانه

این حالت تهاجمی همچنین توسط مانکن های مدل لباس حرفه ای هم به کار می رود تا این احساس را در بیننده به وجود آورد که این لباس برای خانمهای امروزی و پیشرو مناسب است . البته گاهی اوقات ممکن است تنها یک دست بر کمر گذاشته شده و دست دیگر حالت دیگری را بیان کند (شکل 97) .



شکل 97 – حالت دست بر کمر زنانه

آمادگی در حالت نشسته

یکی از مهمترین حالت هایی را که یک مذاکره کننده باید بتواند تشخیص دهد حالت آمادگی نشسته است . به عنوان مثال اگر در پایان معرفی یک کالا توسط فروشنده ، خریدار احتمالی به حالت نشسته باشد نشانه این است که او آمادگی خریدن کالای مورد نظر را دارد . حالا اگر بدنبال نشستن به این حالت (شکل 100) فرد مورد نظر چانه خود را هم لمس کند (تصمیم گیری) باید معامله را انجام شده در نظر گرفت . متقابلاً اگر در پایان معرفی کالا خریدار احتمالی دستهای خود را بر روی سینه گذاشته و چانه خود را لمس کند باید دانست که معامله احتمالاً انجام نخواهد شد زیرا او هنوز قانع نشده است . البته حالت آمادگی نشسته توسط افراد خشمگین که آماده انجام کار دیگری (مثلاً بیرون انداختن شما) هستند نیز استفاده می شود . در این مورد باید به حالت های قبل از این حالت توجه داشت .



شکل 98 – حالت آمادگی نشسته

موقعیت آغاز گر

حالت آمادگی که به نشانه تمایل به پایان دادن گفتگو به کار می روند شامل متمایل شدن به سمت جلو با دست های روی زانو (شکل 99) یا گرفتن لبه های صندلی با هر دو دست (شکل 100) می باشد .



شکل 99



شکل های 99 و 100 نشانه های تمایل به پایان گفتگو

پرخا شگری مردانه

در شکل 102 دو مرد را می بینیم که دست بر کمر زده شست خود را در زیر کمر بند فرو کرده و در حال بر انداز کردن یکدیگر هستند . با در نظر گرفتن اینکه هر دو آنها بر روی یک پاشنه چرخیده و از هم دور شده اند می توان گفت که دارند یکدیگر را ارزیابی می کنند و احتمال حمله بعید است . اگر این دو نفر مستقیماً روبروی یکدیگر بایستند در حالیکه پاهای خود را باز کرده و محکم به زمین چسبانده اند احتمال بروز درگیری زیاد است . (شکل 103)



شکل 101- حالت کابویی (پرخاشگرانه)



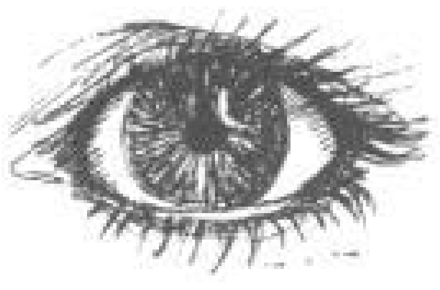
شکل 102 – ارزیابی یکدیگر



شکل 103– مشکل شروع میشود

فصل نهم
حالت های چشم

در طول تاریخ بشر حالت چشم ها و تاثیر آن بسیار مهم بوده است . اصطلاحاتی از قبیل چشم های معصوم و چشمهای حریص ، و چشم های از حدقه در آمده و چشم های ناپاک و تنگ چشم ... در همه فرهنگ ها رایج است . وقتی ما چنین اصطلاحاتی را به کار می بریم در واقع بر اساس اندازه مردمک چشم ها و خیره شدن انها قضاوت می کنیم . در حالت عادی وقتی خلق و خوی کسی تغییر کند مردمک چشم او هم به طور ناخودآگاه بزرگ یا کوچک می شود . وقتی کسی هیجان زده شود مردمک چشم او به شدت بزرگ می شود . متقابلاً در هنگام عصبانیت مردمک چشم انسان کوچک می شود . چشم ها در موقعیت های عشق ورزی نقش مهمی دارند ؛ به همین خاطر خانمها برای تاکید بر حالت های چشم خود آنها را آرایش می کنند . اگر زنی به مردی علاقمند شد این علاقه را می توان از باز شدن مردمک چشم های او تشخیص داد . به همین دلیل است که عشاق تمایل دارند یکدیگر را در محیط های دارای نور کم از قبیل نور شمع یا نور ماه ملاقات کنند ، زیرا نور کم باعث باز شدن مرمک چشم ها می شود .



شکل 104- کوچک شدن مردمک چشم



شکل 105- باز شدن مردمک چشم

مردمک چشم کودکان و نوزادان بزرگتر از انسان های بالغ است و در حضور بزرگترها برای جلب توجه آنها و جذابیت بیشتر حتی بزرگتر هم می شود . زدن عینک های تیره توسط برخی افراد و در برخی موقعیت ها برای پنهان کردن حالت چشم است . جواهر فروشان در چین باستان با تماشای چشم های مشتری های خود رفتار آنها را پیش بینی می کردند. یک ضرب المثل معروف می گوید « وقتی با کسی صحبت می کنی در چشمهایش نگاه کن ، زیرا چشمها هرگز دروغ نمی گویند »

خیره شدن

تنها هنگامی که در چشم های کسی که طرف صحبت شماست نگاه می کنید می توانید یک ارتباط واقعی را پایه گذاری کنید . در حالیکه از صحبت کردن با برخی افراد احساس راحتی می کنیم ، برخی دیگر غیر قابل اعتماد به نظر می رسند . این موضوع بیش از همه به مدت زمانی مربوط می شود که فرد طرف صحبت درچشمان

ما نگاه می کند . وقتی کسی در گفته های خود صادق نباشد یا بخواهد حقایقی را از ما پنهان کند کمتر از $\frac{1}{3}$ زمان را در چشمان ما نگاه می کند . اگر فرد مورد نظر بیش از $\frac{2}{3}$ زمان را در چشمان شما نگاه کند می تواند دو معنی داشته باشد : یا به نظر او شما بسیار جالب و دوست داشتنی هستید که در این صورت این نگاهها با گشاد شدن مرمک چشم ها همراه است و یا ممکن است دیدگاهی خصمانه نسبت به شما داشته و به زبان غیر کلامی شما را به چالش بطلبد ، که در این صورت مردمک چشم ها تنگ خواهد شد . لازم به ذکر است که میزان نگاه کردن در چشمان افراد در فرهنگ های مختلف متفاوت است . مثلاً در فرهنگ غربی اگر کسی در هنگام صحبت کردن به طرف مقابل خود نگاه نکند نشانه بی ادبی و بی توجهی است ، در حالیکه در فرهنگ های شرقی از جمله ایرانیان نگاه کردن در چشمان طرف مقابل می تواند نشانه گستاخی ، پررویی یا بد چشمی باشد . این مسئله زمانی که یک زن و مرد با هم صحبت می کنند بسیار شدید تر است . بنابراین همانگونه که بارها ذکر شد هر حالت را باید با توجه به شرایط ، محیط و تفاوتهای فرهنگی مورد تفسیر قرار داد . تجربه ثابت کرده است که وقتی فرد الف مدت زیادی به فرد ب نگاه کند ، فرد ب فکر می کند که فرد الف به او علاقمند است ، بنابراین فرد ب نیز به فرد الف نگاه خواهد کرد . به عبارت دیگر این نگاههای متقابل باعث ایجاد اعتماد به نفس خواهد شد . جای تعجب نیست که افراد عصبی ، خجالتی و ترسو که کمتر از $\frac{1}{3}$ زمان را به شما نگاه می کنند به ندرت مورد اعتماد قرار می گیرند و نکته ای را که باید در نظر داشت اینکه هیچگاه در مذاکرات از عینک تیره استفاده نکنید زیرا طرف مقابل فکر می کند به او خیره شده و او را به اصطلاح زیر ذره بین گرفته اید و یا اینکه می خواهید نیت واقعی خود را پنهان کنید . همانطور که گفته شد مدت زمان خیره شدن در فرهنگ های مختلف فرق می کند اما علاوه برمدت نگاه کردن محل خیره شدن

چشمها در چهره طرف مقابل و یا بدن او هم اهمیت زیادی دارد و بر نتیجه گفتگو تاثیر می گذارد .

نگاه شغلی

وقتی در مورد یک موضوع شغلی بحث می کنید ، تصور کنید یک مثلث در پیشانی طرف مقابل وجود دارد و به آن مثلث خیره شوید (شکل 106) . وقتی به این ناحیه خیره شوید ، یک جو جدی ایجاد کرده و طرف مقابل احساس می کند که شما جدی هستید و می خواهید درباره مسایل شغلی بحث کنید. به شرط اینکه نگاه شما به پایین تر از سطح چشمهای طرف مقابل نیافتد شما قادر خواهید بود موقعیت را کنترل کنید.



شکل 106- نگاه شغلی

نگاه اجتماعی

وقتی نگاه شما به پایین تر از سطح چشمان طرف مقابل خیره شود ، حال و هوای اجتماعی پیش خواهد آمد . تجربه نشان داده که در ملاقات های اجتماعی چشمها معمولاً در مثلثی بین چشمها و دهان فرد مقابل خیره می شود . (شکل 107) .



شکل 7 10- نگاه اجتماعی

نگاه صمیمی

در نگاه صمیمی چشمها در ناحیه بین چشمهای فرد مقابل و زیر چانه او خیره می شود . در ملاقات های فاصله نزدیک این مثلث در ناحیه بین چشمها و سینه قرار می گیرد و در فاصله دورتر تا قسمت کمر ادامه می یابد . مردان و زنان برای نشان دادن

علاقه خود به یکدیگر از این حالت استفاده می کنند و طرف مقابل هم در صورت تمایل آن را منعکس می کند (شکل 108)



شکل 108 – نگاه صمیمی

نگاه زیر چشمی

زیر چشمی نگاه کردن می تواند هم به معنی علاقه و هم خصومت به کار رود . وقتی این حالت با کمی بالا بردن ابروها و یا یک لبخند همراه باشد به معنی ابراز علاقه است . اگر با پایین آوردن ابروها ، خم کردن یا پایین آوردن یک گوشه دهان همراه باشد بیانگر بدگمانی ، خصومت یا انتقاد است (شکل 109) .



شکل 109 – نگاه زیر چشمی

خلاصه

ناحیه ای از بدن که در یک ملاقات چهره به چهره به آن خیره می شوید می تواند تاثیر مهمی بر نتیجه آن ملاقات داشته باشد . اگر مثلاً شما یک مدیر باشید و بخواهید یک کارمند تنبل را تنبیه کنید از کدام نگاه استفاده می کنید ؟ اگر شما مثلاً از نگاه اجتماعی استفاده کنید ، هر چقدر هم با صدای بلند و با کلمات تهدید آمیز صحبت کنید تاثیر زیادی در او نخواهد داشت زیرا نگاه اجتماعی تاثیر کلمات شما را خنثی خواهد کرد . نگاه مناسب در این موقعیت نگاه شغلی است که تاثیر قوی بر گیرنده داشته و نشان می دهد که شما جدی هستید .

بستن چشم ها

شاید آزار دهنده ترین افرادی که با آنها برخورد می کنیم کسانی باشند که در هنگام صحبت کردن چشمهای خود را می بندند . این حالت بطور ناخود آگاه پیش می آید و تلاشی از جانب فرد مقابل برای ندیدن شما به دلیل خستگی از گفتگو با شما یا عدم علاقه به موضوع و یا احساس برتری نسبت به شماست . در مقایسه با میزان پلک زدن در گفتگو که معمولاً 6 تا 7 بار در دقیقه است در این حالت پلک ها بسته شده و به مدت یک ثانیه یا بیشتر بسته می مانند . آخرین حد این حالت بسته نگاه داشتن چشمها و به خواب رفتن است . اگر کسی نسبت به شما احساس برتری بکند بستن چشمها با متمایل کردن سر به طرف عقب و یک نگاه طولانی به شما همراه می شود که اصطلاحاً به آن نگاه کردن از نوک بینی گفته می شود (شکل 109) .

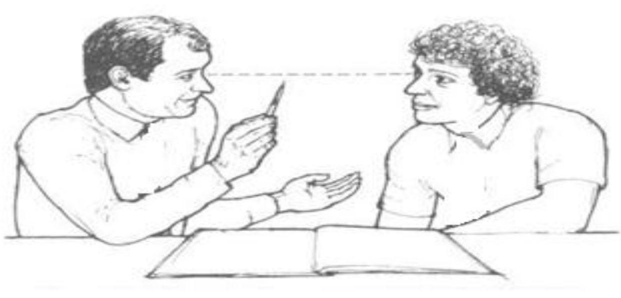
کنترل کردن نگاه دیگران

بحث درباره چگونگی کنترل کردن نگاه دیگران زمانی که شما با استفاده از کتاب ، جدول و یا نمودار در حال ارائه مطلبی هستید بسیار مهم است . تحقیق نشان داده است که از مجموع اطلاعاتی که به مغز می رسد 87 درصد از طریق چشم ، 9 درصد از طریق گوش و 4 درصد بقیه از طریق حواس دیگر می آید . اگر مثلاً شما به عنوان یک معلم دارید موضوعی را از طریق شکل توضیح می دهید و دانش آموز شما فقط به شما گوش کند حداکثر 9 درصد مطلب را می تواند یاد بگیرد . در چنین صورتی برای کنترل نگاه دانش آموزان و جلب توجه او به تصویر مورد نظر می توان مثلاً از یک مداد برای اشاره به تصویر استفاده کرد و در همان حال چیزی را که او می بیند به زبان آورد (شکل 110) . سپس مداد را از روی تصویر برداشته و آن را بین چشمان دانش آموز و خودتان قرار دهید (شکل 111) . این کار باعث

خواهد شد که او سرش را بلند کرده و در چشمان شما نگاه کند ، در این حالت هر چه شما بگویید هم می بیند و هم می شنود ، و بنابراین حداکثر درک را از پیام شما خواهد داشت . مطمئن باشید کف دست دیگر شما در حال صحبت کردن برای او قابل دیدن است .



شکل 110



شکل های 110 – و 111– استفاده از قلم برای کنترل نگاه دیگران

فصل دهم

سیگار ، پیپ ، عینک

کشیدن سیگار تظاهر بیرونی یک اضطراب درونی است که ارتباط کمی با اعتیاد به نیکوتین دارد . سیگار کشیدن یکی از روشهای نا مناسبی است که امروزه افراد تحت فشارهای شدید اجتماعی به منظور تسکین و کاستن از فشار ها و تنش های ناشی از موقعیت های شغلی و اجتماعی استفاده می کنند . به عنوان مثال اکثر افرادی که در اطاق انتظار دندانپزشک نشسته اند این فشار درونی را احساس می کنند . در حالیکه یک فرد سیگاری اضطراب خود را با کشیدن سیگار می پوشاند افراد غیر سیگاری از حرکتهای دیگری از قبیل جویدن ناخنها ، ضربه زدن با دستها یا انگشتان به چیزی ، زدن کف پا به زمین ، خاراندن سر ، در آوردن و دوباره پوشیدن حلقه یا انگشتر یا ساعت ، بازی کردن با کراوات یا بسیاری چیزهای دیگر که حاکی از نیاز فرد به اطمینان خاطر است استفاده می کنند . حالتهای کشیدن سیگار نقش مهمی در ارزیابی شخصیت افراد بازی می کند زیرا این حالتها معمولاً به شکلی قابل پیش بینی ، و آیینی انجام می شود .

پیپ کشیدن

پیپ کشیدن مراحلی از قبیل تمیز کردن ، پر کردن ، روشن کردن ، کشیدن و خالی کردن دارد که به افرادی که تحت فشار هستند برای رهایی از آن کمک می کند . تحقیق نشان داده افرادی که پیپ می کشند معمولاً زمان بیشتری از افراد سیگاری و غیر سیگاری برای تصمیم گیری در مورد موضوعی صرف می کنند . اگر انتظار

یک تصمیم گیری سریع از جانب یک فرد پیپ کش را دارید باید پیپ او را پنهان کنید .

سیگار کشیدن

سیگار کشیدن هم نوعی جابجایی تنش های درونی است و امکان وقت گذرانی را به فرد سیگاری می دهد ، اما سیگاری ها معمولاً سریعتر از افراد پیپ کش تصمیم گیری می کنند . یک نشانه که نشان می دهد آیا فرد سیگاری درباره اوضاع موجود نگرش مثبت یا منفی دارد، رو به بالا یا پایین بودن مسیر خروج دود است . فردی که احساس مثبت ، اعتماد به نفس و برتری داشته باشد، در بیشتر مواقع دود را از دهان خود به سمت بالا خارج می کند . در مقابل، فردی که احساس منفی ، بدگمانی ، و عدم اعتماد به نفس می کند در بیشتر مواقع دود را به سمت پایین خارج می کند . خارج کردن دود رو به پایین و از گوشه لب این حالت منفی را تشدید می کند . البته بین سرعت خارج کردن دود از دهان و میزان حالت مثبت و منفی هم رابطه ای وجود دارد . هر چقدر این سرعت بیشتر باشد شدت این حالتها هم بیشتر است . مشاهدات نشان داده است که در جریان یک معامله اگر فرد سیگاری دود سیگار خود را به بالا بدهد به این معنی است که تصمیم گرفته است معامله را انجام دهد ، اما اگر دود سیگار خود را رو به پایین بدهد بعنی تصمیم گرفته معامله را انجام ندهد . بیرون دادن دود از طریق بینی نشانه برتری و اعتماد به نفس است . اگر در این حالت سر رو به پایین باشد فرد مورد نظر خشمگین بوده و سعی می کند خشم و وحشیگری خود را به نمایش بگذارد .



شکل 112- اعتماد به نفس- برتری و قدرت



شکل 113- عدم اعتماد به نفس و بد گمانی

سیگار برگ

کشیدن سیگار برگ به عنوان راهی برای نشان دادن برتری است ، زیرا سیگار برگ هم بزرگ است و هم گران . رهبران گروهها ، مدیران عالیرتبه و افرادی که دارای موقعیت اجتماعی بالایی هستند معمولاً سیگار برگ می کشند . عجیب نیست که اکثر کسانی که سیگار برگ می کشند دود آن را رو به بالا می دهند سیگار برگ را معمولاً در جشنها و مهمانی ها هم استعمال می کنند .

نشانه های عمومی سیگار کشیدن

زدن مداوم نوک سیگار به جا سیگاری نشانه وجود یک تعارض درونی در فرد سیگاری است . اکثر افراد سیگاری سیگار خود را تا یک اندازه خاص می کشند ، اما اگر فردی سیگار خود را ناگهان قبل از حد معمول خاموش کند نشانه تصمیم او به پایان گفتگو است .

حالتهای عینک

یکی از رایج ترین حالتها با عینک گذاشتن یک دسته آن در دهان است (شکل 114) . یکی از علتهای گذاشتن دسته عینک یا اشیاء دیگر بر روی لبها یا در دهان تلاش ناخودآگاه فرد برای بازگشت به دوران شیر خوارگی و تداعی کننده سینه مادر است . این کار به انسان قوت قلب می دهد . افراد سیگاری هم سیگار را به همین دلیل بر لبهای خود می گذارند . و کودک هم به همین دلیل شست خود را می مکد .



شکل 114 –گذاشتن عینک در دهان

وقت گذرانی

گذاشتن دسته عینک در دهان نیز مانند کشیدن پیپ می تواند برای وقت گذرانی یا به تاخیر انداختن یک تصمیم گیری ، به کار رود . این حالت را می توان در پایان مذاکرات که لحظه تصمیم گیری می رسد بسیار مشاهده کرد . برداشتن عینک از چشمها و تمیز کردن آن نیز روش دیگری برای وقت گذرانی و تاخیر در تصمیم گیری است . در چنین حالتی سکوت بهترین کار است . رفتاری که پس از این حالت از فرد سر می زند بسیار مهم است . به عنوان مثال اگر فرد مورد نظر دوباره عینک خود را به چشم بگذارد نشانه این است که می خواهد حقایق را دقیق تر دیده و مورد بررسی قرار دهد ، اما اگر عینک خود را تا کرده و مثلاً در جیب خود بگذارد نشانه قصد او به پایان مذاکرات است .

نگاه کردن از بالای عینک

نگاه کردن از بالای عینک به دیگران نشانه دیدی انتقادی و قضاوتگرانه است . کسی که به این حالت به او نگاه شود احساس می کند که طرف مقابل دارد او را ارزیابی کرده و مورد قضاوت قرار می دهد . واکنش به چنین نگاهی معمولاً دستهای تا شده بر روی سینه، پاهای بر روی هم انداخته شده و یک نگرش منفی است . افراد عینکی بهتر است در هنگام سخن گفتن ، عینک خود را برداشته و در هنگام گوش دادن آن را بر چشم بگذارند . این عمل هم به طرف مقابل آرامش خاطر می دهد و هم به خود فرد عینکی امکان می دهد تا کنترل بحث را به دست بگیرد . در این صورت شنونده به سرعت یاد می گیرد که وقتی طرف مقابل عینک خود را برداشته نباید سخن گفتن او را قطع کرد . و هر گاه عینک خود را به چهره داشته باشد بهتر است که اوشروع به صحبت کردن بکند .



شکل 115 - نگاه کردن از بالای عینک

فصل یازدهم
حالتهای ملکی و مالکیت

حالتهای ملکی

مردم معمولاً به افراد یا اشیاء تکیه می کنند تا مالکیت خود را بر آنها نشان دهند (شکل 1168) . تکیه دادن به اشیاء متعلق به دیگران همچنین می تواند به عنوان شیوه ای برای نشان دادن سلطه و نیز ترساندن طرف مقابل به کار رود . به عنوان مثال اگر بخواهید عکس دوست خود و چیزی را که تازه خریده است (اتومبیل ، موتور سیکلت و غیره) بگیرید، بی شک او به آن شی تکیه داده یا پای خود را روی آن خواهد گذاشت (شکل 117) . گذاشتن پا بر روی یک دارایی متعلق به انسان به دیگران نشان می دهد که این دارایی به من تعلق دارد .

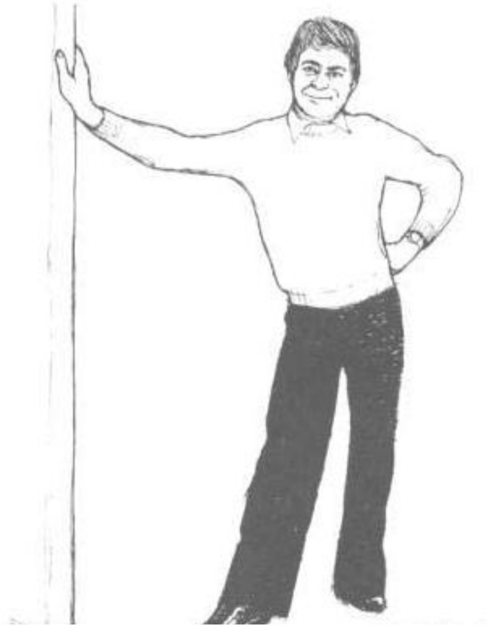


شکل 116- حالت تعلق به یکدیگر



شکل 117 ادعای مالکیت

زوجهای جوان برای نشان دادن تعلق به هم معمولاً دست یکدیگر را گرفته و یا دست خود را دور کمر دیگری قرار می دهند . مدیران معمولاً پای خود را بر روی میز گذاشته یا به در اطاق خود تکیه می دهند تا مالکیت خود را بر آنها ابراز کنند . (شکل 118) . یک روش ساده برای تضعیف روحیه دیگران تکیه دادن یا نشستن یا استفاده کرده از وسایل آنها بدون اجازه آنهاست . البته برخی افراد عادت دارند به در تکیه بدهند که باعث آزردگی خاطر دیگران می شوند . مردم 90 درصد از نظر خود درباره شما را در 90 ثانیه اولین برخورد با شما می سازند و دیگر هر گز فرصت دوباره ای برای تغییر آن نخواهید یافت .



شکل 118 – تکیه دادن به در

حالت های ابراز مالکیت

مدیران معمولاً به استفاده از چنین حالتهایی متهم می شوند . مشاهده شده افرادی که به تازگی به عنوان مدیر منصوب می شوند از حالتهایی استفاده می کنند که پیش از آن استفاده نمی کردند . طبیعی است فرض کنیم که وضعیت فرد نشان داده در شکل 119 نشاندهنده یک شخصیت آرام ، بی خیال ؛ و آسان گیر است . اما این حالت همچنین نوعی ادعای مالکیت بر صندلی مورد نظر می باشد . غالباً این حالت نشستن را در بین دوستان نزدیک هم می بینم اما معنی آن در شرایط مختلف متفاوت است . فرض کنید کارمندی به اطاق رئیس خود می رود تا درباره مشکلش با او صحبت کند . این کارمند در حال صحبت کردن به جلو متمایل شده ، دستهای خود را به

روی زانوها گذاشته ، سر خود را رو به پایین نگاه داشته و حالتی افسرده دارد . رئیس با حالتی جدی بی حرکت نشسته و به حرفهای او گوش می دهد، سپس ناگهان به صندلی خود تکیه داده و پای خود را بر روی دسته صندلی می اندازد . این حالت نشان از تغییر حالت رئیس از حالت جدی به حالت بی تفاوتی و بی خیالی نسبت به موضوع است . به عبارت دیگر او هیچ توجهی به کارمند خود و مشکلش نداشته و شاید فکر می کند وقتش تلف شده است .



شکل 119 –حالت بی توجهی

اگر صندلی رئیس دسته نداشته باشد . ممکن است یک یا هر دو پای خود را بر روی میز بگذارد (شکل 120) .   اگر چنین حالتی در خلال مذاکرات از کسی سر بزند بسیار آزار دهنده خواهد بود . برای تغییر حالت چنین فردی باید وسیله ای را خارج از دسترس او قرار داده و خواهش کرد که آن را بر دارد ، یا اگر فردی با او صمیمی است به او بگوید که مثلاً شلوارش شکافته است



شکل 120- ادعای مالکیت بر میز

فصل دوازدهم

کپی برداری و تصاویر آینه ای

اگر در محیط های اجتماعی که افراد در حال گفتگو با یکدیگر هستند دقت کنید بسیاری از آنها را خواهید دید که دقیقاً از حالتهای یکسانی استفاده می کنند . این کپی برداری از حالتهای طرف مقابل به منظور نشان دادن توافق نظر بین دو طرف است . با استفاده از این روش یک فرد با زبان غیر کلامی به طرف مقابل پیام می دهد « همانطور که می بینی من کاملاً مثل تو فکر می کنم » این تقلید ناخود اگاه بسیار جالب است . به عنوان مثال دو فرد نشان داده شده در شکل 121 را در نظر بگیرید ، این تصویر نشان می دهد که آن دو نفر درباره موضوع مورد نظر کاملاً توافق دارند .

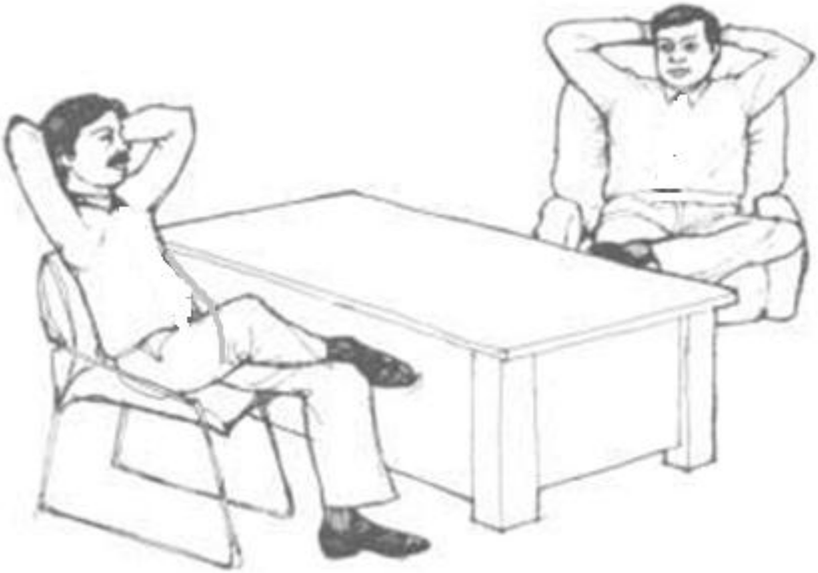


شکل 121 – توافق نظر در مورد موضوع

اگر یکی از آن دو نفر دست یا پای خود را صاف کند و یا دست خود را در جیب فرو کند فرد دیگر هم از او تقلید خواهد کرد ، این حالت همچنین در بین دوستان نزدیک ، افراد هم سطح ، و زوجهای جوان هم رایج است . حالت کپی برداری یکی از بهترین روشها برای نشان دادن توافق نظر و دوست داشتن دیگران است (شکل 122) . البته در این موارد باید موقعیت دو طرف و نوع رابطه آنها با هم را در نظر داشت .



شکل 122 -کپی کردن حالت یکدیگر



شکل 123 - به چالش کشیدن غیر کلامی

فصل سیزدهم

خم کردن بدن و موقعیت اجتماعی

خم شدن و تعظیم کردن به دیگران همیشه به نشانه ابراز تواضع و فرو دستی نسبت به دیگران بوده است . سخنران مجالس بالاتر از دیگران می ایستد ، جایگاه قاضی در دادگاه بالاتر از دیگران است ، کسانی که در طبقات فوقانی برجهای مسکونی زندگی می کنند معمولاً نسبت به کسانی که در طبقات پایین تر زندگی می کنند احساس برتری می کند . افراد بلند قد معمولاً به افراد کوتاه قد دستور می دهند ، اما بلندی قد می تواند در موقعیت هایی که نیاز به ارتباط چهره به چهره و چشم در چشم و اثبات برابری وجود دارد مضر باشد . اکثر افراد در برابر افراد عالیرتبه سر خود را خم می کنند یا کلاه از سر بر می دارند تا فرو دستی وتواضع خود را بیان کنند . هر چقدر یک فرد خود را در برابر دیگری کوچکتر و مطیع تر بداند در برابر او بیشتر خم می شود.



شکل 124- حالت تواضع شدید

متاسفانه در مورد بلندی یا کوتاهی قد نمی توان کاری انجام داد ، اما روشهایی وجود دارد که می توان با کاربرد آنها پیامدهای منفی تفاوت قد را کم کرد . یک روش برای اجتناب از آزردن طرف مقابل کوچکتر نشان دادن خود در برابر دیگران است. به عنوان مثال فرض کنید که شما با سرعت غیر مجاز حرکت کرده و افسر پلیس شما را متوقف می کند . در حالیکه پلیس به طرف شما می آید ممکن است شما را به عنوان یک حریف محسوب کند . در چنین حالتی اگر راننده متخلف در اتومبیل خود مانده و شیشه را پایین داده و برای رعایت نکردن حد مجاز سرعت معذرت خواهی کند پیامدهای منفی چنین حرکتی عبارت خواهند بود از : 1. افسر پلیس مجبور است قلمرو (اتومبیل پلیس) خود را ترک کند و به طرف قلمرو شما (اتومبیل شما) حرکت کند . 2. با تصور این که شما عمداً حد مجاز سرعت را رعایت نکرده اید این عمل شما نوعی حمله به حوزه او محسوب می شود . 3. با

ماندن در اتومبیل خود ، پلیس نسبت به شما در موقعیت برتری قرار دارد ، رفتار شما وضعیت را بدتر کرده و احتمال جریمه شدن را افزایش می دهد . در عوض شما می توانید 1. فوراً از اتومبیل پیاده شده (قلمرو خود) و به طرف اتومبیل پلیس (قلمرو او) بروید . 2. بدن خود را جمع کرده به گونه ای که کوچکتر از او به نظر برسید . 3. معذرت خواهی کرده او را محترمانه خطاب کرده و از اینکه اشتباه شما را تذکر داده تشکر کنید . 4 . دستهای خود را باز کرده و تقاضا کنید که برگ جریمه را به شما تحویل بدهد . چنین رفتاری باعث خواهد شد که پلیس شما را به عنوان یک تهدید در نظر نگیرد و نقش یک پدر عصبانی را بازی کند که به شما در مورد این نوع رانندگی هشدار بدهد و در 50 درصد موارد احتمالاً شما را جریمه نخواهد کرد .

البته مواقعی وجود دارد که پایین آوردن بدن نشانه برتری و سلطه است . به عنوان مثال اگر در منزل یا دفتر کسی هستید در روی مبل راحتی لم داده و در آن فرو بروید در حالیکه میزبان شما ایستاده است نشانه بی احترامی به او بوده و در نتیجه باعث آزرده شدنش می شود . همچنین باید به خاطر داشت که یک شخص در قلمرو خود به ویژه در منزل ، احساس برتری خواهد کرد و لازم است که در برابر او رفتاری متواضعانه داشت .



شکل 125 - لطفا من را جریمه نکنید

فصل چهاردهم

جهت نماها

آیا تا کنون احساس کرده اید با شخصی که صحبت می کنید حتی اگر وانمود کند از حضور شما لذت می برد ترجیح می دهد جای دیگری بود تا با شما ؟ نشانه های این حالت به این قرار است :

1. سر فرد مقابل به سوی شما قرار داشته و نشانه های چهره از قبیل لبخند زدن و سر تکان دادن مشهود است .

2. بدن و پاهای او در جهتی خلاف شما و به طرف فرد دیگر به طرف در خروجی قرار دارد . جهت قرار گرفتن تنه و پاها نشان می دهد که او ترجیح می دهد در کجا باشد .

شکل 126 دو مرد را نشان می دهد که در آستانه یک در درحال گفتگو هستند . فرد سمت چپ می کوشد تا توجه فرد دیگر را حفظ کند ، اما فرد مقابل علیرغم اینکه سر خود را به طرف او گرفته آرزو می کند در جایی بود که بدنش نشان می دهد . یک گفتگوی صمیمانه بین دو طرف فقط زمانی ممکن است که بدن فرد سمت راستی به طرف فرد سمت چپ بچرخد .



شکل 126- جهت بدن نشان میدهد که ذهن به کجا میرود

زاویه ها و مثلث ها

زاویه باز

در فصلهای قبل گفته شد، که فاصله بین دو نفر به میزان آشنایی و صمیمیت بین آنها مربوط می شود . باید اضافه کرد که زاویه ایستادن افراد در برابر هم نیز شواهدی غیر کلامی از نوع رابطه آنها به ما می دهد . به عنوان مثال در اکثر کشورهای انگلیسی زبان مردم در برخوردهای اجتماعی بدن خود را با زاویه 90 درجه نسبت به فرد مقابل نگه می دارند . شکل 127 دو مرد را نشان می دهد که بدنشان در جهت نقطه سومی قرار دارد که با بدن آنها تشکیل یک مثلث می دهد . این حالت همچنین به

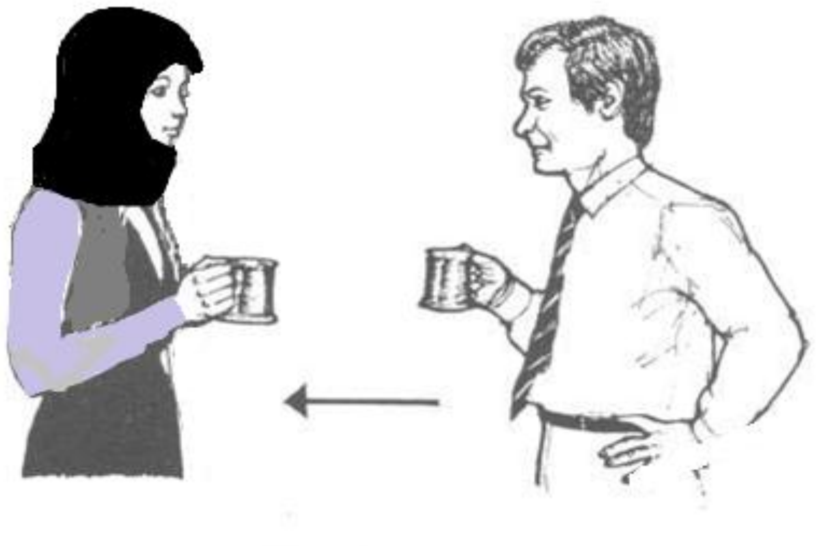
زبان غیر کلامی دعوت از فرد سوم برای پیوستن به این دو نفر و ایستادن در نقطه فرضی سوم است . این دو نفر با گرفتن حالت ها و زاویه های مشابه نشان می دهند که هم مرتبه و هم شان هستند . اگر نفر سومی به آنها بپیوندد یک مثلث شکل خواهد گرفت و پیوستن نفر چهارم یک مربع و نفر پنجم و بیشتر یک دایره را تشکیل خواهد داد .



شکل 127- حالت سه ضلعی باز

زاویه بسته

زمانی که دو نفر بخواهند به طور خصوصی و صمیمانه صحبت کنند و کسی وارد جمع آنها نشود زاویه بدن آنها از 90 درجه به صفر درجه تقلیل می یابد و رو بروی هم قرار می گیرند(شکل 128) . البته این حالت می تواند بین دو نفر متخاصم هم به کار رود (شکل 103)



شکل 128- جهت مستقیم بدن به طرف یکد یگر

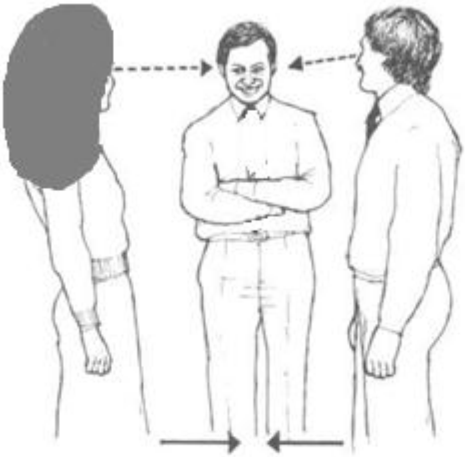
روشهاي ورود و خروج

زاویه باز برای اجازه ورود به فرد دیگر در گفتگو و زاویه بسته برای ممانعت از ورود فرد دیگر به کار می رود . شکل 129 مثلثی را نشان می دهد که به منظور پذیرش فرد سوم تشکیل شده است . هر گاه نفر سوم بخواهد وارد یک گفتگوی دو نفره که زاویه بسته ای را تشکیل داده اند بشود تنها زمانی باید به این کار اقدام کند که بدن آن دو نفر تغییر حالت داده و به طرف نقطه سوم بچرخد . اگر فرد سوم قابل پذیرش نباشد ، آن دو نفر فقط سرهای خود را به طرف او می چرخانند ولی بدن های خود را تغییر جهت نمی دهند . (شکل 130)



شکل 129- حالت سه ضلعی باز نشانه آمادگی پذیرش دیگران در جمع

البته ممکن است گفتگو بین سه نفر با زاویه باز شروع شود اما سرانجام دو نفر از آنها یک زاویه بسته تشکیل داده تا فرد سوم را از بحث خارج کنند (شکل 132) . این نشانه ای است برای فرد سوم که باید گروه را ترک کند .



شکل 130– نفر سوم پذیرفته نشده است

جهت بدن در حالت نشسته

چرخاندن زانوها به طرف یک نفر در حالت نشسته به معنی پذیرش آن شخص است . اگر فرد مقابل هم علاقمند باشد چنین خواهد کرد . همانگونه که در شکل 131 مشهود است در حالیکه این دو نفر بیشتر به هم علاقمند می شوند حالتها و رفتارهای یکدیگر را بیشتر تقلید خواهند کرد ، و زاویه بسته ای را تشکیل خواهند داد که سبب اخراج فرد سوم از گفتگو می شود . تنها راه ورود فرد سمت راست به این

گفتگو گذاشتن یک صندلی در جلوی آن دو نفر و تشکیل یک مثلث و یا انجام شگردهایی برای بر هم زدن این زاویه بسته است .

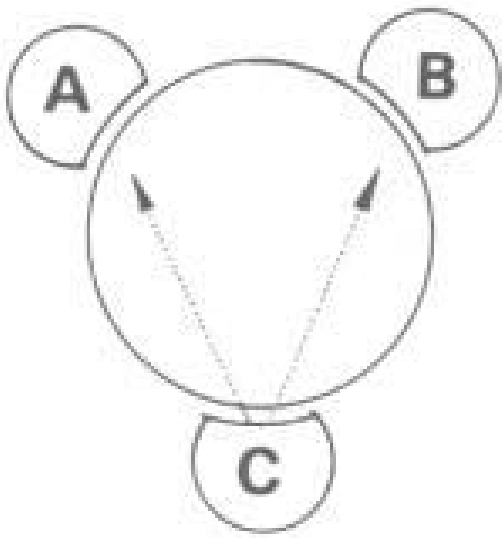


شکل 131 – نفر سمت راست از بحث خارج شده است

مصاحبه با دو نفر

تصور کنید که شما به عنوان فرد C می خواهید با افراد A وB مصاحبه کنید و به حالت مثلثی در دور یک میز گرد نشسته اید (شکل 132) . همچنین تصور کنید که فرد A بسیار پر حرف بوده و سئوالات بسیاری می پرسد و فرد B کاملاً ساکت است . وقتی فرد A از شما سوالی بپرسد ، چگونه می توانید بدون اینکه فرد B احساس کند از بحث خارج شده پاسخ فردA را بدهید ؟ از این روش بسیار ساده برای شرکت دادن فرد B در بحث استفاده کنید . وقتی فرد A سوال می کند در

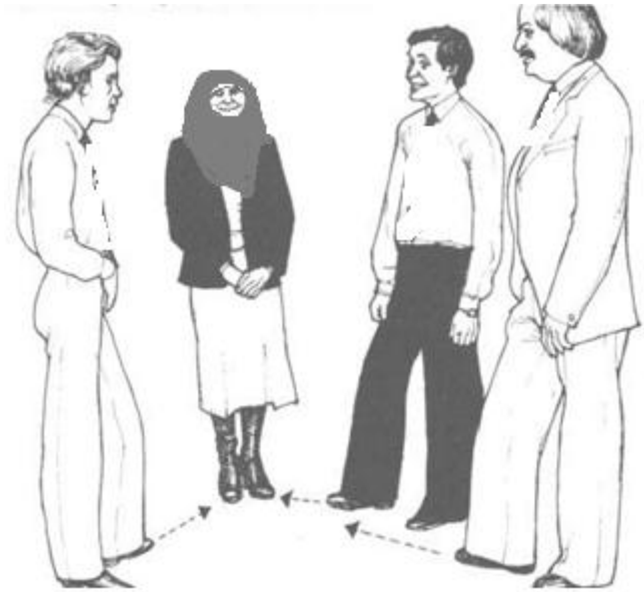
ابتدای پاسخ خود به او نگاه کنید ، سپس نگاه خود را به سمت فرد B بچرخانید ، دوباره به طرف فرد A و سپس فرد B تا برسید به آخرین جمله که باید به فرد A که سوال را پرسیده نگاه کرده و پاسخ را تمام کنید . این روش در فرد B این احساس را به وجود می آورد که در بحث شرکت دارد ، بویژه اگر می خواهید فردB به نفع شما نظر بدهد .



شکل 132 – مصاحبه با دو نفر

جهت پاها

پاها نه تنها به عنوان جهت نما عمل کرده و جهتی را که شخص مایل است به آن سو برود نشان می دهد بلکه افرادی را که از نظر شما جالب و جذاب هستند را نیز مشخص می کند . تصور کنید که شما در یک محیط اجتماعی هستید و جمعی را متشکل از سه مرد و یک خانم در حال گفتگو مشاهده میکنید (شکل 133).



شکل 133 – جهت پاها مسیر ذهن را نشان می دهد

به نظر می رسد که این گفتگو تحت نفوذ مردان است و این خانم فقط شنونده است . سپس متوجه یک نکته جالب می شوید . یک پای همه مردان به طرف این خانم نشانه رفته است . با این نشانه ساده غیر کلامی متوجه می شوید که هر سه نفر آنها به او علاقمند هستند . این خانم ناخودآگاه این حالت را درک کرده و تا زمانی که این حالت ادامه داشته باشد به این گفتگو ادامه خواهد داد . در شکل 133 این خانم در حالی ایستاده که هر دو پایش به هم نزدیک است و نشانه حالت خنثی و بی طرفی است . اما به محض اینکه به یکی از این افراد علاقمند شود یک پای خود را به سوی او متمایل خواهد کرد . همچنین اگر بیشتر توجه کنید متوجه می شوید که نیم نگاهی به مردی دارد که شست خود را در زیر کمر بند خود قرار داده است .

شکل های بدن در حالت نشسته

موقعیت زیر را در نظر بگیرید : شما سر پرست یک اداره هستید و قرار است با یکی از کارمندان زیر دست خود که عملکرد رضایتبخشی نداشته مشاوره داشته باشید . برای رسیدن به هدف خود احساس می کنید که باید سئوالهای صریحی بپرسید تا پاسخ های صریحی دریافت کنید و برای این منظور آن فرد را زیر فشار قرارمی دهید . بعضی وقتها همچنین فکر می کنید باید به او نشان دهید که احساسش را درک می کنید و با افکار و رفتارش موافقید. چگونه می توانید با استفاده از حالت بدن خود این نگرش را منتقل کنید . نکات زیر را باید در این مورد در نظر گرفت : این واقعیت که مشاوره در اطاق شما انجام می شود و شما رئیس او هستید به شما امکان می دهد تا از پشت میز خود بلند شده و به طرف فرد مورد نظر بروید . 2 . کارمند شما باید روی یک صندلی ثابت بدون دسته بنشیند، این حالت به شما امکان می دهد افکار او را بهتر درک کنید . 3. شما باید روی یک صندلی چرخان با دسته بنشینید . در حالت نشسته می توان به سه شکل اصلی نشست . همانند حالت مثلثی ایستاده ، حالت مثلثی نشسته هم نشانه حالت آرام و غیر رسمی است و برای یک جلسه مشاوره مناسب است (شکل 134) . در این حالت با تقلید از حرکات و حالات فرد مقابل می توانید موافقت خود را به او نشان دهید .



شکل 134 – حالت سه ضلعی باز

با چرخاندن صندلی خود و قرار دادن بدن خود رو به فرد مورد نظر (شکل 135) به زبان غیر کلامی به او پیام می دهید که خواهان پاسخ های صریح هستید . اگر این وضعیت را با نگاه شغلی (شکل 136) و فرو رفتن در صندلی و حالتهای چهره ترکیب کنید ، فرد مقابل شدیداً تحت فشار قرار خواهد گرفت . اگر مثلاً بعد از پرسیدن سئوالی او دهان و چشمهایش را بمالد یا نگاه خود را از شما منحرف کرده و به زمین نگاه کند می توانید صندلی خود را به سمت او چرخانده و بگویید « مطمئنی ؟ » این حرکت باعث می شود که او تحت فشار شدیدی قرار گرفته و حقیقت را بگوید . وقتی صندلی خود را در حالت 90 درجه با فرد مقابل قرار بدهید فشار را از روی برخواهید داشت (شکل 136) .



شکل 135 – حالت رو دررو



شکل 136 – حالت زاویه راس

خلاصه

اگر می خواهید شخصی با شما در تماس باشد از وضعیت مثلثی استفاده کنید و هر گاه خواستید او را تحت فشار روانی قرار دهید از حالت نشستن رو در رو استفاده کنید . حالت نشستن با زاویه 90 درجه به فرد مقابل امکان می دهد تا به طور مستقل (بدون هیچ گونه اعمال فشاری از جانب شما) فکر کرده و عمل کند. بدست آوردن مهارت در انجام این فنون به تمرین زیادی نیاز دارد اما با تمرین مداوم پس از مدتی قادر خواهید بود طبیعی رفتار کنید.

فصل پانزدهم
میز ، مبل و ترتیب چینش آنها

وضعیت های نشستن دور میز

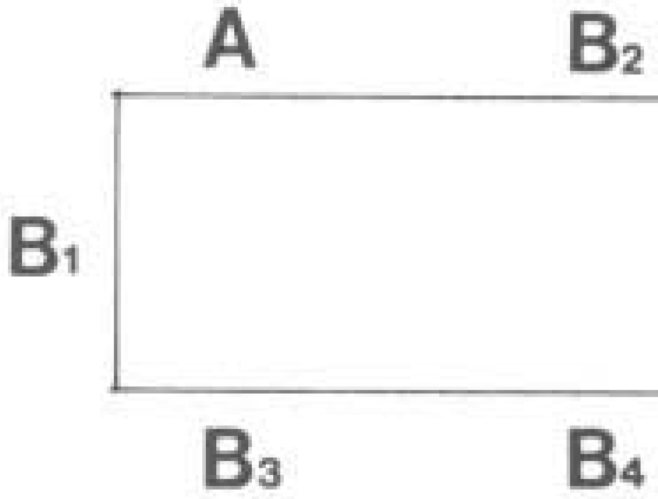
چگونگی نشستن پشت میز تاثیر زیادی در رابطه با جلب همکاری دیگران دارد . نظر دیگران نسبت به خود را می توانید تا حدودی از نحوه نشستن آنها در پشت میز فهمید . البته اگر چه یک فرمول کلی برای تفسیر وضعیت نشستن در پشت میز وجود دارد ، اما محیط هم می تواند در موقعیت انتخاب شده تاثیر داشته باشد . تحقیقاتی که بر روی افراد سفید پوست آمریکایی طبقه متوسط انجام شد نشان می دهد که نحوه نشستن در یک اغذیه فروشی با نحوه نشستن در یک رستوران گران قیمت متفاوت است . و جهت قرار گرفتن صندلی ها و فاصله بین آنها می تواند بر نوع رفتار و حالت نشستن افراد تاثیر بگذارد . به عنوان مثال ، زوجهای جوان ترجیح می دهند در کنار هم بنشینند ، اما در یک رستوران شلوغ که میزها نزدیک به هم قرار دارند این کار ممکن نیست و در نتیجه آنها مجبور می شوند روبروی یکدیگر (حالت دفاعی) بنشینند . بدلیل شرایط و محیط های بسیار متفاوت نشستن دور میز ، مثال های زیر اساساً به نحوه نشستن دور یک میز مستطیلی شکل در یک محیط اداری مربوط می شوند . فرد B می تواند موقعیتهای زیر را نسبت به فرد A انتخاب کند (شکل 137)

B_1 : وضعیت گوشه میز

B_2 : وضعیت همکاری

B_3 : وضعیت رقابتی – دفاعی

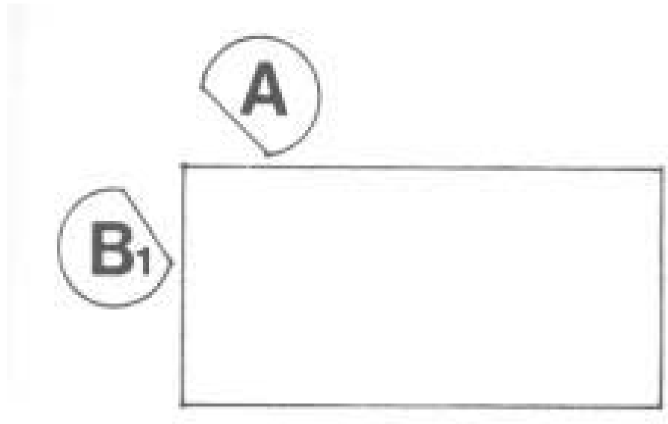
B_4 : وضعیت مستقل



شکل 137- حالت های اصلی نشستن دور میز

وضعیت گوشه میز (B1)

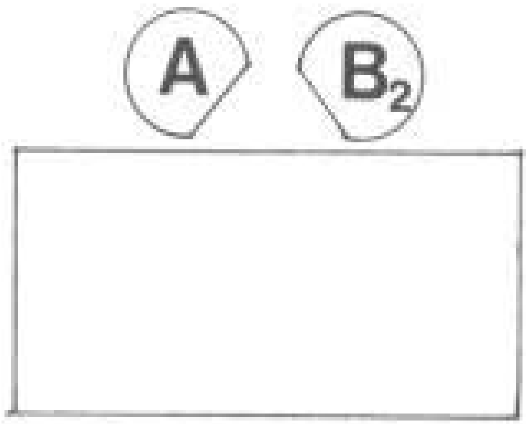
این وضعیت معمولاً توسط افرادی بکار می رود که در یک گفتگوی دوستانه شرکت دارند . این وضعیت امکان ارتباط چشمی نامحدود و فرصت استفاده از حالتهای متعدد و مشاهده حالتهای طرف مقابل را به ما می دهد (شکل 138) . این وضعیت تا حدودی مانع احساس تهدید و همچنین تقسیم شدن سطح میز به دو حوزه و قلمرو می شود . موفق ترین وضعیت برای فروشنده ای که کالای خود را به خریدار احتمالی معرفی می کند نشستن در این وضعیت است . با جا به جا کردن صندلی خود و قرار دادن آن در وضعیت B_1 می توانید از شدت جو حاکم بر جلسه بکاهید و امکان موفقیت مذاکرات را افزایش دهید .



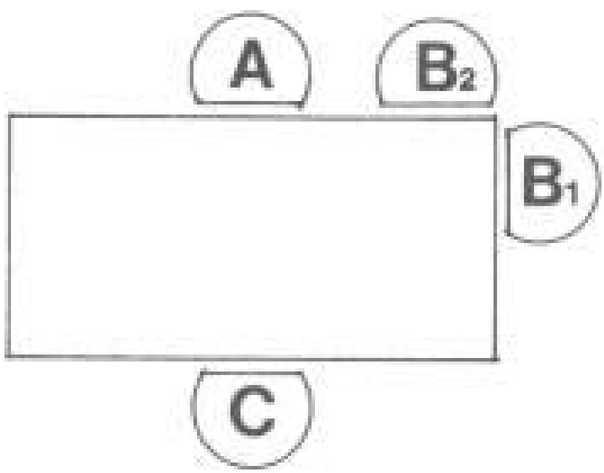
شکل 138 – وضعیت گوشه میز

وضعیت همکاری (B_2)

وقتی دو نفر در یک سطح قرار داشته و یا با هم بر روی یک موضوعی کار می کنند ، معمولاً از این وضعیت استفاده می کنند (شکل 139) . این وضعیت یکی از بهترین حالت ها برای معرفی یک موضوع وقبولاندن آن به دیگران است . البته باید فرد B مواظب باشد که فرد A احساس نکند به قملرو او تجاوز شده است . این وضعیت همچنین برای مواقعی که فرد B می خواهد نفر سومی را در مذاکرات وارد کند بسیار مناسب است . به عنوان مثال اگر فروشنده ای بخواهد برای اثبات ادعاهای خود از یک متخصص فنی به عنوان صاحب نظر استفاده کند می تواند از وضعیت شکل 140 استفاده کند . در این حالت متخصص فنی در موضع C یعنی روبروی فرد A (مشتری) نشسته و فرد B (فروشنده) یا در حالت B_1 (گوشه) یا B_2 (همکاری) می نشیند (شکل 140)



شکل 139 – وضعیت همکاری

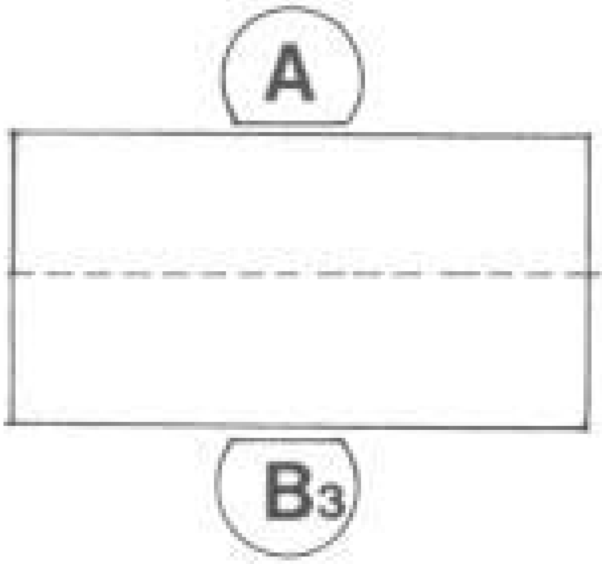


شکل 140 – معرفی نفر سوم

وضعیت رقابتی – دفاعی (B_3)

نشستن روبروی یک فرد دور یک میز می تواند جو رقابتی و دفاعی را ایجاد کرده و به علت وجود یک مانع (میز) بین آنها باعث شود که هر طرف بر موضع خود ثابت

بماند . این وضعیت توسط افرادی گرفته می شوند که یا در حال رقابت با یکدیگر بوده و یا یکی از آنها می خواهد دیگری را محاکمه و یا تنبیه کند . اگر این وضعیت در اطاق فرد A باشد می تواند نشانگر رابطه ما فوق – زیر دست باشد .(شکل 141).



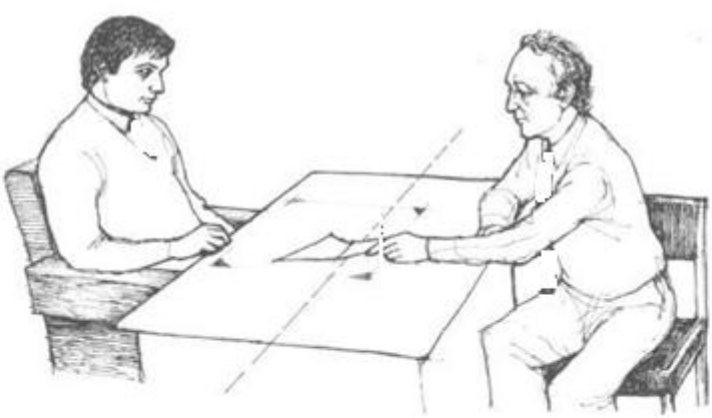
شکل 141 - وضعیت رقابتی- دفاعی

مشاهدات انجام شده نشان داده است که وجود یا نبودن میز بین پزشک و بیمار تاثیر مهمی بر احساس راحتی یا ناراحتی بیمار دارد . تنها 10 درصد از بیماران وقتی که پزشک پشت میز خود می نشست احساس راحتی می کردند این نسبت وقتی که میز برداشته شد به 55 درصد رسید .

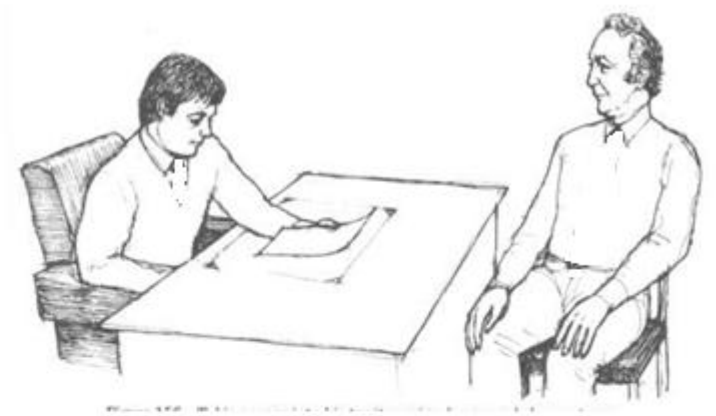
اگر فرد B بخواهد فرد A را ترغیب به انجام کاری کند ، وضعیت رقابتی – دفاعی شانس موفقیت مذاکرات را کاهش می دهد مگر اینکه فرد B عمداً به خاطر بخشی از یک برنامه از پیش طرح ریزی شده روبروی A بنشیند . به عنوان مثال ، ممکن است فرد A یک مدیر باشد که بخواهد فرد B را شدیداً توبیخ کند ، این گونه

نشستن می تواند اثر این توبیخ را تشدید کند . از طرف دیگر ممکن است برای فرد B لازم باشد تا در فرد A احساس برتری نسبت به خود بوجود آورد و عمداً روبروی او بنشیند .

وقتی دو نفر روبروی هم دور یک میز می نشینند ، به طور ناخوداگاه آن را به دو قسمت مساوی تقسیم می کنند . هر کدام از این دو طرف نصف میز را قلمرو خود می داند و سعی می کند مانع تجاوز طرف مقابل به قلمرو خود شود . دو نفر که در یک رستوران روبروی هم بر سر یک میز نشسته اند حدود قلمرو خود را با چیزهایی از قبیل نمک ، فلفل ، دستمال کاغذی و غیره مشخص می کنند .



شکل 142 – کاغذ در خط مرزی قرار گرفته



شکل 143 -کشیدن کاغذ به طرف خود نشانه عدم پذیرش است

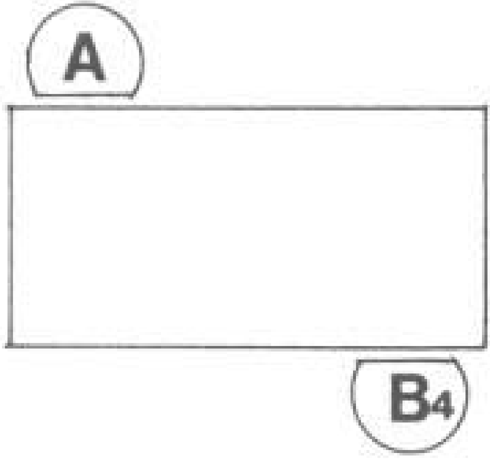
موقعیت هایی وجود دارند که نشستن در گوشه میز برای کاری که می خواهید انجام دهید مناسب نیست . فرض کنید می خواهید مثلاً یک کتاب را معرفی کنید . ابتدا آن را بر روی میز قرار دهید (شکل 142) . فرد مقابل به جلو خم می شود تا به آن نگاهی بیاندازد ، سپس آنرا به سوی خود می کشد یا به سمت شما پس می زند . اگر او به سمت جلو خم شود تا به کتاب نگاه کند ، شما باید همانجا که نشسته اید به صحبت خود ادامه دهید (شکل 143) زیرا به زبان غیر کلامی پیام می دهد که نمی خواهد شما وارد قلمرو او شوید. اگر او کتاب را به سمت خود بکشد این عمل او به شما فرصت می دهد که از او اجازه بگیرید و به قلمرو او وارد شوید ، یعنی در گوشه میز یا در کنار او قرار بگیرید (شکل 144) . اما اگر او کتاب را پس بزند شما به درد سر افتاده اید . به هر حال قانون طلایی را نباید هرگز فراموش کرد که می گوید : « هرگز وارد قلمرو دیگران نشوید مگر اینکه کلامی یا غیر کلامی اجازه این کار به شما داده شده باشد » .



شکل 144 – ورود به قلمرو طرف مقابل به نشانه توافق نظر

وضعیت مستقل (B)

این وضعیت توسط کسانی اتخاذ می شود که نمی خواهند با یکدیگر تعامل داشته باشند . این حالت در مکان هایی از قبیل کتابخانه ، نیمکت پارک یا میز رستوران استفاده می شود و نشانه فقدان علاقه است و اگر مرزها مورد تجاوز قرار گیرند می تواند حتی به عنوان دیدگاهی خصمانه نسبت به فرد دیگر تفسیر شود . در جایی که نیاز به بحث صریح بین فرد A و فرد B می باشد باید از این حالت اجتناب کرد .



شکل 145- وضعیت مستقل

میزهای مربع ، دایره و مستطیل شکل

میز مربع (رسمی)

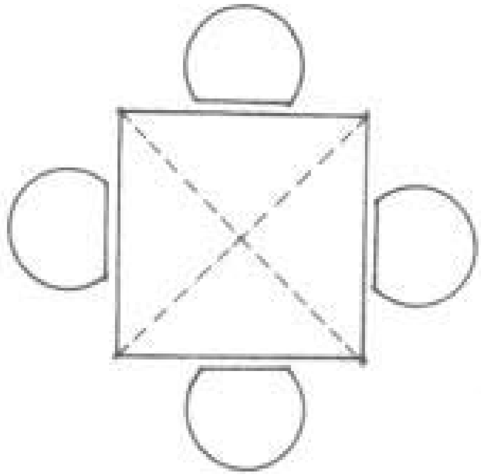
همانگونه که قبلاً ذکر شد ، میزهای مربع نوعی رابطه رقابتی و دفاعی بین دو نفر هم سطح به وجود می آورد . میزهای مربع برای گفتگوهای کوتاه و صریح یا ایجاد رابطه ما فوق زیر دست بسیار خوب است . بیشترین همکاری معمولاً از جانب کسانی می شود که در کنار شما و بویژه در سمت راست شما نشسته باشند و بیشترین مقاومت معمولاً از جانب کسانی است که مستقیماً روبروی شما می نشینند .

میز گرد (غیر رسمی

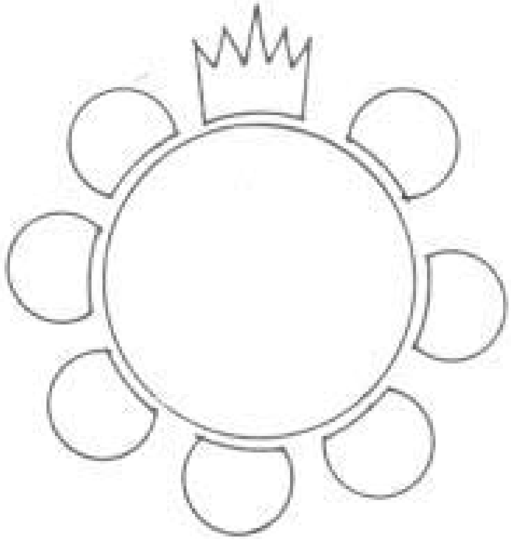
آرتور شاه (پادشاه افسانه ای انگلستان) برای اینکه شوالیه هایش به یک اندازه احساس اقتدار کرده و هم سطح به نظر بیایند از میزگرد استفاده می کرد . میز گرد یک جو آرام و غیر رسمی را ایجاد کرده و برای بحث در بین افراد هم سطح بسیار

مناسب است . برداشتن میز و نشستن به شکل دایره هم یک چنین نتیجه ای دارد . متاسفانه آرتور شاه نمی دانست که اگر شان یک شوالیه در بین گروه از بقیه بالاتر باشد باعث تغییر قدرت و اقتدار افراد دیگر می شود . پادشاه بیشترین قدرت را داشت و شوالیه هایی که در دو طرف او می نشستند بالاترین مقام را داشتند ، البته مقام شوالیه سمت راست کمی بالاتر از مقام شوالیه سمت چپ او بود ، هر چه فاصله شوالیه ها با او بیشتر می شد مقدار قدرت آنها هم کاهش می یافت .

در نتیجه شوالیه ای که روبروی پادشاه می نشست در موضع رقابتی دفاعی قرار داشت و احتمالاً کسی بود که بیشترین درد سر را به وجود می اورد بسیاری از مدیران، امروزه از این میز های گرد و مربع شکل استفاده می کنند . میزمربع که میز کار است برای انجام فعالیتهای شغلی و.میز گرد برای ایجاد جو دوستانه و غیر رسمی به کار می رود .



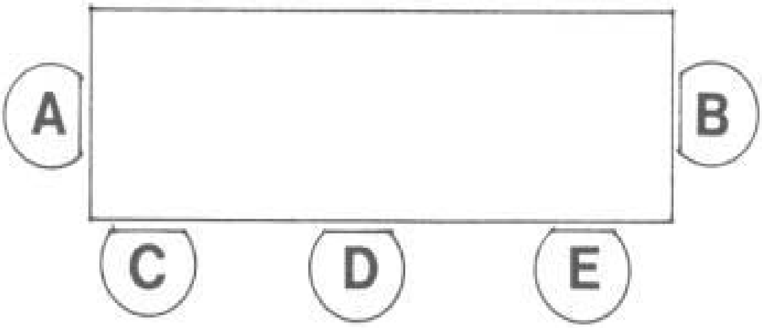
شکل 146 – میز مربع (رسمی)



شکل 147- میز گرد (غیر رسمی

میز مستطیل

در یک میز مستطیل جایگاه فرد A بیشترین نفوذ و اقتدار را دارد (شکل 148) . در یک جلسه بین افراد هم رتبه فردی که در موضع A می نشیند به شرط اینکه پشت او به در نباشد بیشترین اقتدار و نفوذ را خواهد داشت . اگر پشت فرد A به در باشد ، فرد B با نفوذ تر از همه بوده و رقیب فرد A محسوب می شود . با فرض اینکه فرد A بالاترین مقام باشد بعد از او به ترتیب فرد B ، فرد C ، فرد D و کمتر از همه هم فرد E قرار دارند .



شکل 148- نشستن در پشت یک میز مستطیل

میز غذا خوری در منزل

شکل نشستن افراد یک خانواده بر روی میز غذا خوری می تواند نشانه هایی از توزیع قدرت در آن خانواده را به ما بدهد . معمولاً خانواده های گشاده به میزهای گرد ، خانواده های بسته به میزهای مربع و خانواده های اقتدار طلب به میزهای مستطیل علاقه دارند

فصل شانزدهم
بازی های قدرت

بازی قدرت با صندلی

آیا هرگز در یک مصاحبه استخدامی شرکت کرده اید و این احساس را داشته اید که وقتی بر روی صندلی مصاحبه شونده می نشینید احساس درماندگی می کنید ؟ جایی که مصاحبه گر بسیار بزرگ و قوی به نظر می رسد و شما بسیار کوچک و ضعیف ؟ احتمال دارد که مصاحبه گر میز و صندلی را زیر کانه چنان چیده است که جایگاه خودش را بالا ببرد و جایگاه شما را پایین بیاورد . چینش های خاصی می تواند این حال و هوا را در یک دفتر کار ایجاد کند . عواملی که در بالا بردن موقعیت و قدرت از طریق استفاده از صندلی ها دخیل اند عبارتند از : اندازه صندلی و متعلقات آن ، ارتفاع صندلی از کف اطاق و موقعیت صندلی نسبت به فرد دیگر .

اندازه صندلی و متعلقات آن

میزان بلندی پشتی صندلی ، می تواند موقعیت فرد را بالا برده یا پایین بیاورد . هر چقدر پشتی صندلی بلند تر باشد قدرت فردی که بر روی آن نشسته بیشتر به نظر می رسد . پشتی صندلی پادشاهان ، ملکه ها ، پاپ ها و دیگر افراد عالیرتبه ممکن است به بیش از 2 متر برسد تا اقتدار آنها را نسبت به دیگران نشان دهد . صندلی مدیران عالیرتبه پشتی بلند و صندلی ارباب رجوع، پشتی کوتاهی دارد . صندلی های چرخدار به این دلیل که به کاربران اجازه می دهد هر گاه تحت فشار قرار گرفتند جهت خود را عوض کنند قدرت بیشتری از صندلی های ثابت ایجاد می کنند . صندلی های ثابت امکان حرکت کمی به فرد می دهند و این نقص با حالت های

جسمی که افکار و نگرش فرد را بیان می کند جبران می شود . صندلی هایی که دسته داشته ، به عقب خم شوند و چرخ داشته باشند از صندلی های دیگر بهتر اند .

ارتفاع صندلی

صندلی هایی که بالاتر از سطح زمین قرار گرفته باشند احساس قدرت و برتری به انسان می دهند . صندلی افراد عالیرتبه معمولاً در سطحی قرار می گیرند که چشم ارباب رجوع در حد میز مدیر باشد (شکل 149) . یک روش متداول در این مورد گذاشتن زیر سیگاری دور از دسترس ارباب رجوع است تا در موقع نیاز نتواند از آن استفاده کند .



شکل 149- نشانه جایگاه بالای فرد

محل قرار گرفتن صندلی

همانگونه که قبلاً گفته شد بیشترین قدرت زمانی به چشم می آید که صندلی ارباب رجوع در موقعیت رقابتی قرار گیرد . یک روش معمول بازی قدرت ،قرار دادن صندلی ارباب رجوع تا حد ممکن دور از میز مدیر است که موقعیت ارباب رجوع را بیش از پیش کاهش می دهد .

طرح راهبردی دفتر کار

با خواندن این کتاب حالا باید بتوانید مبلمان اطاق خود را به گونه ای بچینید که قدرت بیشتر و جایگاه بالاتری در چشم دیگران داشته باشید . در اینجا با یک مطالعه موردی آشنا خواهید شد که به یک فرد کمک می کند برخی مشکلات مدیر/ کارمند را در محل کارش حل کند .

جان که یک کارمند در یک شرکت بیمه بود به سمت مدیر منصوب شده و دفتری به او داده شده بود . پس از چند ماه او متوجه شد که کارمندان دیگر دوست ندارند با او برخورد کننند و روابط او با دیگران به ویژه هر گاه در دفترش بودند خصمانه بود . کامندان اغلب از دستورات او سر پیچی کرده و پشت سر او حرف می زدند . صرف نظر از مهارتهای مدیریتی ، برخی نکات در مورد رفتار غیر کلامی او مشاهده شد که به ذکر آنها می پردازیم .

1. صندلی ارباب رجوع در موضع رقابتی با جان قرارداشت .

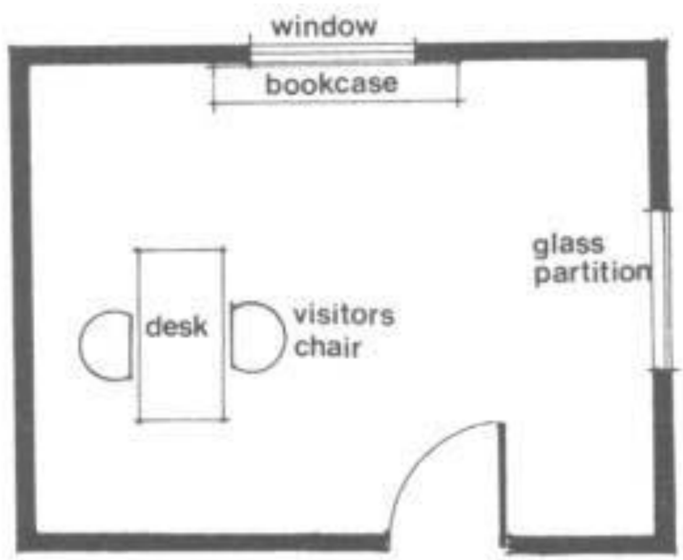
2. دیوارهای اطاق به غیر از پنجره تخته کوبی شده بود و یک دیوار شیشه ای این اطاق را از سالن مجاور جدا می کرد . صندلی ارباب رجوع پشت به این دیوار شیشه ای قرار داشت و این موقعیت جان را تضعیف می کرد زیرا دیگران از پشت این دیوار شیشه ای رفت و آمد می کردند و می توانستند ببینند در اطاق چه می گذرد .

3. میز جان به گونه ای بود که قسمتهای پایین بدن او را پنهان می کرد و در نتیجه ارباب رجوع نمی توانست حالت های جان را مشاهده کند .

4. صندلی ارباب رجوع به گونه ای قرار گرفته بود که پشت او به سمت در بود .

5. جان اغلب دو دست خود را در پشت سر قرار می داد (شکل 94) و پاهایش را روی میز می انداخت (شکل 120).

6. صندلی جان چرخدار با پشتی بلند و دسته دار بود . صندلی ارباب رجوع ساده ، ثابت و بدون دسته بود .



شکل 150- چینش اولیه دفتر کار

با توجه به اینکه 60 تا 80 درصد ارتباطات انسانی به صورت غیر کلامی انجام می شود ، واضح است که این جنبه های غیر کلامی ارتباطات جان فاجعه به بار آورد . برای رفع این مشکل تغییرات زیر انجام شد :

1. میز جان در جلوی دیوار شیشه ای قرار گرفت تا دفتر او بزرگتر به نظر رسیده و خود او در معرض دید ارباب رجوع باشد (شکل 151) .

2. صندلی ارباب رجوع در گوشه میز قرار گرفت .

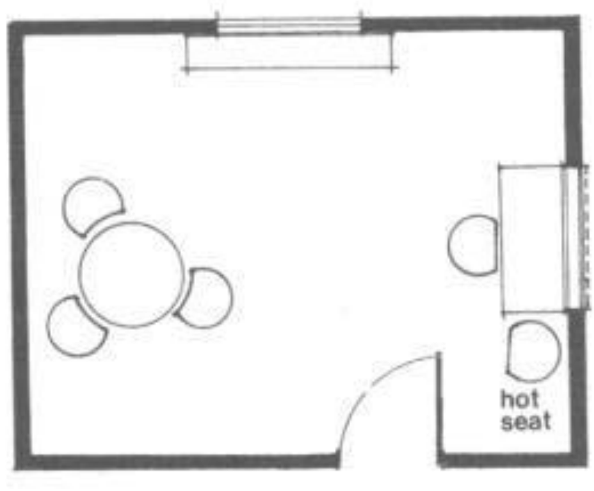
3. دیوار شیشه ای به حالت رفلکس درآمد تا جان بتواند بیرون را ببیند اما از بیرون دیده نشود.

4. یک میز گرد با چهار صندلی گردان در گوشه ای از اطاق قرار داده شد تا امکان جلسات غیر رسمی بین افراد هم مرتبه را فراهم کند .

5. چیدمان قبلی اطاق نصف میز او را به ارباب رجوع می داد (شکل 150) اما در چینش جدید (شکل 151) همه سطح میز به جان تعلق داشت .

6. جان آغوش باز و حالتهای کف دست باز را در هنگام صحبت با زیر دستانش تمرین کرد .

نتیجه اینکه رابطه مدیر / کارمندی بهتر شد و کارمندان از آن به بعد او را به عنوان مدیری آرام و آسان گیر می ستودند .



شکل 151– چینش جدید دفتر کار

چیزهایی که موقعیت را بالاتر نشان می دهند .

قرار دادن بعضی اشیاء در دفتر کار می تواند موقعیت را بالاتر نشان دهد .

1. نیمکت های کوتاه برای نشستن ارباب رجوع
2. تلفن دارای صفر بند (قفل)
3. یک زیر سیگاری گران قیمت که دور از دسترس ارباب رجوع باشد .
4. یک جعبه سیگار برگ
5. گذاشتن تعدادی پرونده قرمز بر روی میز با عنوان بسیار محرمانه
6. زدن تعدادی قاب عکس ، تقدیر نامه و... بر روی دیوارها

فصل هفدهم
جمع بندی کلی

حالتهای معمول در برخوردهای روزانه

شکل 154. نمونه ای از حالت گشاده رویی است . کف دستها کاملاً در معرض دید و انگشت ها از هم باز شده تا این حالت را تشدید کند. سر در حالت خنثی قرار گرفته و دستها و پاها از هم بازاست . این فرد در حال انتقال یک نگرش متواضعانه و غیر تهدید کننده است .



شکل 152 - حالت گشاده رویی

در شکل 153 فرد مورد نظر چشم خود را می مالد و به سمت کف اطاق نگاه می کند و ابروها به نشانه بی اعتقادی به بالا برده شده اند . سر او چرخیده و یک نگرش

منفی را نشان می دهد . او همچنین لبخندی با لبهای بسته که به نشانه عدم صمیمیت است بر لب دارد .



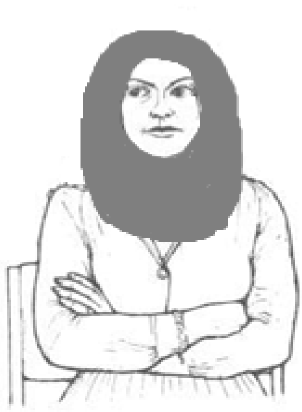
شکل 153- حالت بی اعتقادی

در شکل154 عدم همخوانی حالت ها آشکار است . این مرد در حالیکه راه می رود با اعتماد به نفس می خندد اما یک دست او با ساعتش بازی می کند و یک مانعی را بر روی بدن ایجاد می کند که نشان از عدم اعتماد به خود و یا محیط می باشد .



شکل 154 – نشانه بی اعتمادی به خود یا محیط

شکل155 .این شخص به فردی که در مقابل او قرار گرفته علاقه ندارد و حرفهای او را تصدیق نمی کند ، او سر و بدن خود را به سوی او نچرخانده است و در حالیکه سرش کمی رو به پایین است از بغل به او نگاه می کند ، ابروها کمی به سمت پایین حرکت کرده ، دستها در زیر بغل قرار گرفته و گوشه های دهان رو به پایین است .



شکل 155- به طرف مقابل علاقه و اعتماد ندارد

شکل 156. در اینجا برتری سلطه مشهوداست . دستهای پشت سر نشانه حالت برتری « من همه چیز را می دانم » و پاهای روی میز هم ادعای مالکیت بر آن را نشان می دهند . برای تشدید این حالت و بالاتر نشان دادن موقعیت خود ، بر روی صندلی چرخدار و دسته دار نشسته و به عقب تکیه داده و همچنین در حالت دفاعی / رقابتی نشسته است



شکل 156 – حالت برتری و اعتماد به نفس



شکل 157 – قوی نشان دادن خود

حالت دستهای روی کمر توسط این کودک استفاده شده تا خود را بزرگتر و تهدید کننده تر جلوه دهد . چانه او جلو امده تا حالت مبارزه طلبی را نشان داده و دهان باز

است تا دندانها نمایان باشند . درست همانگونه که حیوانات قبل از حمله انجام می دهند .

شکل 158. این حالت در یک کلمه می تواند یک حالت منفی باشد . پرونده زیر بغل به عنوان یک مانع به کار رفته و دستها و پاهای تا شده عصبانیت یا حالت دفاعی را نشان می دهند . دکمه های کت او بسته است و عینک دودی مانع دیده شدن چشمها می شود . بیشتر قسمت صورت او توسط ریش پوشانده شده که ظاهری بدگمان به او می دهد . با در نظر گرفتن این موضوع که مردم 90 درصد از نظر خود درباره دیگران را در نود دقیقه اول می سازند ، بعید است که این فرد بتواند با کسی یک رابطه صمیمی برقرار کند .



شکل 158- حالت منفی

شکل 159. هر دو فرد در این تصویر از حالتهای تهاجمی استفاده می کنند ، فرد سمت چپ دست خود را به کمر زده و فرد سمت راست شست خود را زیر کمر بند قرار داده است. فرد سمت چپ حالت تهاجمی کمتری نسبت به فرد سمت راست دارد زیرا بدنش کمی به سمت عقب متمایل شده است . فرد سمت راست با قرار دادن بدنش بطور مستقیم به سوی فرد سمت چپ قصد تضعیف روحیه و ترساندن او را دارد .



شکل 159 - حالت تهاجمی

شکل 160. در این شکل مرد سمت چپ به منظور به دست گرفتن کنترل بحث بر صندلی خود سوار شده است. او همچنین بدن خود را مستقیم روبروی فرد سمت چپ گرفته و انگشت هایش را در هم فرو کرده و پاهایش در زیر صندلی به هم چسبیده اند که نشانه درماندگی و مشکل است . مردی که در وسط نشسته نسبت به دو نفر دیگر احساس برتری می کند زیرا دستهایش را در پشت سر خود قرار داده است . او همچنین پاهای خود را روی هم انداخته که به معنی آمادگی برای رقابت و

بحث است . او یک صندلی گردان دارد . مرد سمت راست بر روی یک صندلی ثابت نشسته است ، دست ها و پاهایش محکم تا شده اند (حالت دفاعی) و سر او رو به پایین است (خصمانه)



شکل 160

شکل 161. در این شکل زن یک پای خود را به سمت مردی که در دورتر قرار دارد نشانه رفته است (علاقه) و دارد دود سیگار خود را به سمت بالا می دهد (اعتماد به نفس و مثبت) . او همچنین زیر چشمی به آن مرد نگاه می کند و مرد هم دارد کراوات خود را مرتب می کنند و پایش به سوی اوست (علاقه) . فردی که در وسط ایستاده به دیوار تکیه داده (مالکیت) و دست های خود را در جیب فرو برده و دود سیگارش را به سمت پایین می دهد (منفی) .



شکل 161

در شکل 162. مردی که در سمت چپ نشسته از حالتهای برتری استفاده می کند ، وبه نظر می رسد که دیدگاهی متکبرانه نسبت به فرد روبروی خود دارد . او برای ندیدن فرد روبرو چشم خود را بسته و سرش به سمت عقب خم شده تا از نوک بینی خود نگاه کند . زانوهای او به هم چسبیده و لیوانش را به هر دو دست گرفته است (دفاعی) . مردی که در وسط نشسته از بحث خارج است زیرا دو فرد دیگر یک مثلث تشکیل نداده اند تا او را در بحث خود جای دهند . او با فرو کردن انگشت های شست خود در جیب جلیقه و تکیه دادن به پشتی صندلی (برتری) حالت بی تفاوتی به خود گرفته است . مرد سمت راست موضع شروع کننده (آماده ترک کردن) را به خود گرفته و پا و بدن او به سمت نزدیکترین خروجی قرار دارد . ابروها و گوشه دهان او رو به پایین است ، و سر او نیز کمی رو به پایین قرار دارد که همگی از عدم تصدیق حکایت می کنند



شکل 162

شکل 163. مرد سمت چپ و مرد سمت راست حالت زاویه بسته را تشکیل داده اند که به این مفهوم است که مردی که در وسط قرار دارد در جمع آنها پذیرفته نشده است . مرد وسط با گرفتن یقه کت خود حالت برتری و سرزنش آمیز دارد . او همچنین انگشت شست خود را به طرف فرد سمت چپ خود نشانه رفته است (مسخره کردن) . مرد سمت چپ نسبت به مرد وسط بی تفاوت است . یک دست خود را در جیب فرو برده (عدم تمایل به شرکت) ، پاهای خود را روی هم انداخته (دفاعی) و با یک دست خود پشت گردن خود را می مالد .



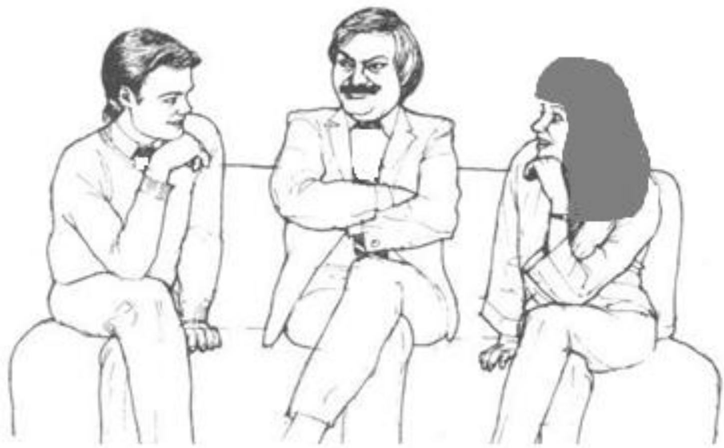
شکل 163

شکل 164. این تصویر حال و هوای سنگین را نشان می دهد . هر سه نفر به صندلی خود تکیه داده تا بیشترین فاصله را از همدیگر داشته باشند.علت این مسئله حالتی است که فرد سمت راست به خود گرفته است . او در حال صحبت کردن نوک بینی خود را لمس کرده است (گول زدن) و دست راستش خم شده و بر روی بدن قرار دارد (دفاعی) . عدم توجه او به صحبت های دو نفر دیگر از گذاشتن یک پای خود بر روی دسته صندلی مشهود است و بدن او کمی چرخیده و به طرف دو نفر دیگر نیست . فرد سمت چپ آن چیزی را که فرد سمت راست می گویدی قبول ندارد چون دارد نخ لباس خود را می گیرد ، پاهایش رو یهم افتاده اند و به دیگران نگاه نمی کند . فردی که در وسط نشسته مایل است چیزی بگوید اما خود را کنترل کرده و چیزی نمی گوید که این حالت از گرفتن دسته های صندلی و مچ پاهای به هم چسبیده مشهود است . او همچنین با قرار دادن بدن خود به سوی فرد سمت راست او را به چالش کشیده است .



شکل 164- حال و هوای سنگی

شکل 165. در این تصویر فرد سمت چپ و زن حالت های یکسانی به خود گرفته اند و پاهای خود را در جهت یکدیگر قرار داده که نشان از علاقه به یکدیگر است . فردی که در وسط نشسته لبخندی با لب های بسته بر لب دارد که تظاهر به علاقه به موضوع است اما حالتهای چهره و بدن او با این لبخند هماهنگ و همخوان نیست . سر او رو به پایین است (عدم تایید) ابروهای او رو به پایین است (خشم) و زیر چشمی به مرد دیگر نگاه می کند . علاوه بر این دستها و پاهای او تا شده اند (دفاعی) که همگی بر دیدگاهی منفی حکایت می کنند .



شکل 165

شکل 166. فرد سمت چپ حالت بسیار خوبی برای نشان دادن گشادگی و صداقت خود از طریق کف دستهای باز ، پاهای جلو آمده ، سر رو به بالا ، دکمه های باز کت ، دستها و پاهای جدا از هم و خم شده روبه جلو و لبخند به خود گرفته است . زن به پشتی صندلی تکیه داده و پاهای خود را روی هم انداخته مشت خود را بسته (خصمانه) سر رو به پایین است واز حالتهای انتقادی استفاده می کند (دست بر چانه) . مرد وسطی احساس برتری و اعتماد به نفس می کند ، او یک پای خود را به روی پای دیگر انداخته (به حالت چهار زانو) که نشان می دهد دیدگاهی رقابتی دارد . در مجموع چون به پشتی صندلی تکیه داده و سرش رو به پایین است دیدگاه منفی دارد .



شکل 166

منابع

Ardrey, R., The Territorial Imperative, Collins, London, 1967
Argyle, M., The Psychology of Interpersonal Behaviour, Penguin Books, 1967
Argyle, M., Bodily Communication, Methuen, London, 1975
Argyle, M., Shills with People: A Guide for Managers, Hutchinson, London, 1973
Argyle, M., Training Managers, The Acton Society Trust, London, 1962
Argyle, M., Social Interaction, Methuen, London, 1968
Bacon, A.M., A Manual of Gestures, Griggs, Chicago, 1875
Benthall, J. and Polhemus, T., The Body as a Medium of Expression, Allen Lane, London, 1975
Berne, E., Games People Play, Grove Press, New York, 1964
Birdwhistell, R.L., Introduction to Kinesics, University of Louisville Press, Louisville, Kentucky, 1952
Birdwhistell, R.L., Kinesies and Context, Allen Lane, London, 1971
Blacking, J., Anthropology of the Body, Academic Press, London, New York, 1977
Bryan, W.J., The Psychology of Jury Selection, Vantage Press, New York, 1971
Brun, T., The International Dictionary of Sign Language, Wolfe Publishing, London, 1969
Calero, H., Winning the Negotiation, Hawthorn Books, New York, 1979
Carnegie, D., How to Win Friends and Influence People, Angus and Robertson, Sydney, 1965
Collett, P., Social Rules and Social Behaviour, Blackwell, Oxford, 1977
Critchley, M., The Language of Gesture, Arnold, London, 1939
Critchley, M., Silent Language, Butterworth, London, 1975
Cundiff, M., Kinesics, Parker Publishing, New York, 1972
Dale-Guthrie, R., Body Hot-Spots, Van Nostrand Reinhold, New York, 1976
Darwin, C., The Expression of Emotion in Man and Animals, Appleton-Century-Crofts, New York, 1872
Davitz, J.R., The Communication of Emotional Meaning, McGraw-Hill, New York, 1964

Duncan, S., and Fiske, D.W., Face-to-Face Interaction, Erlbaum, Hillsdale, New Jersey, 1977
Dunkell, S., Sleep Positions, Heinemann, London,1977
Effron, D., Gesture, Race and Culture, Mouton, The Hague, 1972
Eibl-Eibesfeldt, L, Ethology: The Biology of Behaviour, Holt, Rinehart and Winston, New York, 1970
Eibl-Eibesfeldt, L, Love and Hate: The Natural History of Behaviour Patterns, Holt, Rinehart and Winston, New York, 1971
Ekman, P., Darwin and Facial Expression, Academic Press, New York, 1973
Ekman, P., Friesen, W. and Ellsworth, P., Emotion in the Human Face, Pergamon Press, New York, 1972
Ekman, P., and Friesen, W., Unmasking the Face, Prentice-Hall, London, 1975
Fast, J., Body Language, Pan Books, London and Sydney, 1970
Fast, J. and B., Reading between the Lines, Viking, New York, 1979
Feldman, S., Mannerisms of Speech and Gesture in Everyday Life, International University Press, 1959
Gayle, W., Power Selling, Prentice-Hall, New York, 1959
Goffman, E., Interaction Ritual, Allen Lane, London, 1972
Goffman, E., The Presentation of Self in Everyday Life, Edinburgh University Press, Edinburgh, 1956
Goffman, E., Behaviour in Public Places, Free Press, Illinois, 1963
Gordon, R.L., Interviewing Strategy, Techniques and Tactics, Dorsey, Homewood, Illinois, 1976
Hall, E.T., Silent Language, Doubleday & Co., New York, 1959
Hall, E.T., The Hidden Dimension, Doubleday & Co., New York, 1966
Harper, R.G., Non-Verbal Communication; the State of the Art, Wiley, New York, 1978
Henley, N.M., Body Politics: Power, Sex and Non-Verbal Communication, Prentice-Hall, New Jersey, 1977
Hess, E., The Tell-Tale Eye, Van Nostrand Reinhold, New York, 1975
Hind, R., Non-Verbal Communication, Cambridge University Press, London, 1972
Hore, T. Non-Verbal Behaviour, Australian Council for Educational Research, 1976
James, W., Principles of Psychology, Holt, Rinehart, New York, 1892
Jung, C., Man and his Symbols, Aldus, London, 1964

Kahn, R.I., and Cannell, C.F., The Dynamics of Interviewing, Wiley, New York, 1957
Kendon, A., Organisation of Behaviour in Face-to-Face Interaction, Mouton, The Hague, 1975
Key, M.R., Non-Verbal Communication: a Research Guide and Bibliography, Scarecrow Press, Metuchen, New Jersey, 1977
Key,
Key, M.R., Paralinguistics and Kinesics; Nonverbal Communication, Scarecrow Press, Metuchen, New Jersey, 1975
Knapp, M., Non-Verbal Communication in Human Interaction (2nd edition), Holt, Rinehart and Winston, New York, 1978
Korda, M., Power! How To Get It, How To Use It, Weidenfeld & Nicolson, London, 1975
Korda, M., Power in the Office, Weidenfeld & Nicolson, London, 1976
Korman, B., Hands: The Power of Awareness, Sunridge Press, New York, 1978
Lamb, W., Posture and Gesture, Duckworth, London, 1965
Lamb, W., Body Code, Routledge and Kegan Paul, London, 1979
Lewis, D., The Secret Language of Your Child, Souvenir Press, London, 1978
Liggett, J., The Human Face, Constable, London, 1974
Lorenz, K., On Aggression, Methuen, London, 1967
Lorenz, K., King Solomon's Ring, London Reprint Society, 1953
McCroskey, Larson and Knapp, An Introduction to Interpersonal Behaviour, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey, 1971
MacHovec, F.J., Body Talk, Peter Pauper Press, New York, 1975
Mallery, G., The Gesture Speech of Man, Salem, 1881
Masters; W.H. and Johnson, V.E., Human Sexual Response, Little, Brown, Boston, 1966
Mehrabian, A., Tactics in Social Influence, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey, 1969
Mehrabian, A., Silent Messages, Wadsworth, Belmont, California, 1971
Mitchell, M.E., How to Read the Language of the Face, Macmillan, New York, 1968
Morris, D., The Naked Ape, Cape, London, 1967
Morris, D., The Human Zoo, Cape, London, 1969
Morris, D., Intimate Behaviour, Cape, London, 1971
Morris, D., Manwatching, Cape, London, 1977

Morris, D., with Collett, Marsh and O'Shaughnessy, Gestures, their Origins and Distribution, Cape, London, 1979
Nierenberg, G., The Art of Negotiating, Hawthorn Books, New York, 1968
Nierenberg, G., and Calero, H., How to Read a Person like a Book, Hawthorn Books, New York, 1971
Pease, A.V., The Hot Button Selling System, Elvic & Co, Sydney, 1976
Pliner, O., Kramer, L., Alloway, T., Non-Verbal Communication, Plenum Press, New York, 1973
Reik, T., Listening with the Third Ear, Farrar, Straus and Giroux, New York, 1948
Saitz, R.L. and Cervenka, E.C., Handbook of Gestures: Columbia and the United States, Mouton, The Hague, 1972
Sathre, F., Olson, R., and Whitney, C., Let's Talk, Scott Foresman, Glenview, Illinois, 1973
Scheflen, A.E., Body Language and the Social Order, Prentice-Hall, New Jersey, 1972
Scheflen, A.E., Human Territories, Prentice-Hall, New Jersey, 1976
Schutz, W.C., A Three-Dimensional Theory of Interpersonal Behaviour, Holt, Rinehart and Winston, New York, 1958
Siddons, H., Practical Illustration of Rhetorical Gestures, London, 1822
Sommer, R., Personal Space: The Behavioural Basis of Design, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey, 1969
Szasz, S., Body Language of Children, Norton, New York, 1978
Whiteside, R.L., Face Language, Pocket Books, New York, 1975
Whitney, Hubin and Murphy, The New Psychology of Persuasion and Motivation in Selling, Prentice-Hall, New Jersey, 1978
Wolfe, C., A Psychology of Gesture, Methuen, London, 1948
Von Cranach, M., Social Communication and Movement: Studies of Interaction end Expression in Man and Chimpanzee, Academic Press, London, 1973